

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y desempeño laboral del personal en el
contexto de la pandemia covid 19 en la Edpyme Alternativa
Lambayeque – 2021**

Tesis que presentan los bachilleres

Jesús Alberto Lumbre Velásquez

Clinton Tarrillo López

Para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Asesor

M. Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

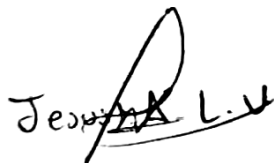
Lambayeque – Perú

Enero – 2023

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal en el contexto de
la pandemia covid 19 en la Edpyme Alternativa Lambayeque – 2021**

Resolución de sustentación N°0114-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN

De fecha 19 de enero de 2024



Jesús Alberto Lumbre Velásquez

Bachiller



Clinton Tarrillo Pérez

Bachiller

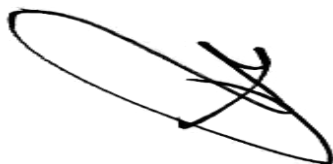


Gerardo Gapar Deza Malca

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Aprobado por el jurado:



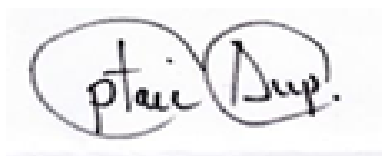
Mg. Juan Zapata Sandoval

Presidente



M. Sc. Melquiades de la Torre Pretel

Secretario



Lic. Marco Antonio Capristán Campos

Vocal

Acta de Sustentación de Tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12.00 m Del día 23 de ENERO del 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL** con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 009-2024-VIRTV-AL-UNPRG-TARICA de fecha 3 de ENERO del 2024, conformed por:

Dr. JUAN ZAPATA SANDOVAL Presidente

Dr. MELQUIADES A. DE LA TORRE PRETEL Secretario

Mg. MARCO ANTONIO G. CAPULISTAN CAMPOS Vocal

Mg. GERARDO S. SAIPIA DEGA MALCA Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los testistas: LUMBRE VELASQUEZ JESUS TARILLO PEREZ CLINTON

quien o quienes desean obtener su título profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN con la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID19 EN LA EDYME ALTERNATIVA

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal 0114-2024

de fecha 19 de ENERO de 2024 que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma SATISFACTORIA.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los testistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizó que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los testistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los testistas:

LUMBRE VELASQUEZ JESUS TARILLO PEREZ CLINTON

ha obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Si uno o los dos testistas hubieran tenido calificativo desaprobatario, se anotará que:

ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes: _____;

por cuyo motivo se reprogramará la nueva sustentación en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobatión y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las trece horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

Dedicatoria

A mi padre Manuel Vásquez Chancafe y a mi madre
Aethalia Lumbre Velásquez que descansa en paz, por
su interminable apoyo en todo el momento de mi vida
universitaria, así mismo a mis maestros por sus
enseñanzas, consejos y por su eterna paciencia y por
inculcarme el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Atte:

Jesús Alberto Lumbre Velásquez

A mi padre Oscar Tarrillo Silva y a mi madre
Lasteña Pérez Díaz, quienes con su amor,
paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a
cumplir hoy un sueño más, y a mis profesores por
su cariño y apoyo incondicional, durante todo
este proceso, por estar conmigo en todo momento
gracias.

Atte:

Clinton Tarrillo López

Agradecimiento

A nuestra alma mater la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, así como a nuestros docentes adscritos a la escuela de Administración, por sus enseñanzas, quienes con su abnegado sacrificio formaron valores y conocimientos en bien de nuestra formación profesional.

A nuestro padre Manuel Vásquez Chancafe y Oscar Tarrillo Silva y a nuestras madres Aethalia Lumbré Velásquez y Lasteña Pérez Díaz por apoyarnos cuando más los necesitamos, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día

Asimismo, a nuestro Asesor el Mg. Gerardo Gaspar Deza que contribuyó con sus experiencias y consejos en el desarrollo y culminación en la realización de este informe de tesis.

Bach. Jesús Alberto Lumbré Velásquez

Bach. Clinton Tarrillo López

Índice General

Acta de Sustentación de Tesis.....	ii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	iii
Índice General.....	v
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción	13
Capítulo I: El Objeto de Estudio	15
Contextualización del Objeto de Estudio	15
Características y Manifestaciones del Problema de Investigación	16
Capítulo II: Marco Teórico.....	19
Antecedentes.....	19
<i>Antecedentes Internacionales</i>	19
<i>Antecedentes Nacionales</i>	21
Bases Teóricas	23
<i>Clima Organizacional</i>	23
<i>Desempeño Laboral</i>	34
Capítulo III: Metodología Desarrollada.....	40
Tipo de Investigación.....	40
Diseño de la Investigación	40
Población y Muestra	41
<i>Población</i>	41

<i>Muestra (n)</i>	41
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	41
<i>Técnicas de Recolección de Datos</i>	41
<i>Instrumento de Recolección de Datos</i>	42
Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	42
Capítulo IV: Resultados y Discusión	43
Generalidades de la Encuesta	43
<i>Presentación de los Resultados</i>	43
<i>Contrastación de Hipótesis</i>	104
Discusión de los Resultados	110
Conclusiones	114
Recomendaciones	115
Referencias Bibliográficas	116
Anexos.....	123

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Población de la investigación.....</i>	41
Tabla 2 <i>Me siento a gusto de formar parte de mi institución</i>	43
Tabla 3 <i>Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo.....</i>	45
Tabla 4 <i>Mantengo buenas relaciones interpersonales con mi jefe inmediato</i>	46
Tabla 5 <i>Mantengo buenas relaciones interpersonales con los clientes.....</i>	48
Tabla 6 <i>En mi institución, se utilizan adecuados canales de comunicación.....</i>	49
Tabla 7 <i>En mi institución, se capacita adecuadamente al personal</i>	51
Tabla 8 <i>Conozco lo necesario para realizar mi trabajo.....</i>	52
Tabla 9 <i>En mi institución, al personal se les permite participar en la toma de decisiones.....</i>	54
Tabla 10 <i>En mi institución, se me permite ser innovador en las soluciones de los problemas que se presentan en el trabajo.....</i>	55
Tabla 11 <i>En mi institución, se brinda facilidades para promocionar al personal.....</i>	57
Tabla 12 <i>En mi institución, se otorgan beneficios económicos adicionales por el buen trabajo realizado</i>	58
Tabla 13 <i>En mi institución, se otorgan reconocimientos honoríficos por el buen trabajo realizado</i>	60
Tabla 14 <i>En mi institución, la remuneración al personal es adecuada.....</i>	61
Tabla 15 <i>En mi institución, la remuneración al personal se otorga oportunamente</i>	63
Tabla 16 <i>Mi institución, es asequible al cambio que se produce en el entorno empresarial</i>	64
Tabla 17 <i>En mi institución (EDPYME ALTERNATIVA), la información que se transmite, es comprensible</i>	66
Tabla 18 <i>En mi institución la información que se transmite, es oportuna</i>	67
Tabla 19 <i>En mi institución, los jefes obtienen información básica para tomar decisiones.....</i>	69
Tabla 20 <i>Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos para lograr los objetivos institucionales.....</i>	70
Tabla 21 <i>Realizo mi trabajo, cuidando los recursos de mi institución.....</i>	72
Tabla 22 <i>Mi contribución como trabajador, juega un papel importante en el éxito de mi institución.....</i>	73
Tabla 23 <i>En mi institución, las distribuciones físicas de las áreas de trabajo nos permiten laborar cómodamente</i>	75
Tabla 24 <i>Me siento conforme con el ambiente físico de trabajo, de mi institución</i>	76

Tabla 25 <i>En mi institución, los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el buen desarrollo de nuestro trabajo</i>	78
Tabla 26 <i>Mi trabajo es productivo</i>	79
Tabla 27 <i>Realizo mi trabajo sin cometer errores</i>	81
Tabla 28 <i>Realizo mi trabajo ordenadamente</i>	82
Tabla 29 <i>Brindo un adecuado servicio a los clientes</i>	84
Tabla 30 <i>Trato de aumentar mis conocimientos para realizar bien mi trabajo</i>	85
Tabla 31 <i>En mi institución, las tareas que desempeño corresponden a mi función</i>	87
Tabla 32 <i>En mi institución, existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada trabajador</i>	88
Tabla 33 <i>Ejecuto la cantidad de trabajo indicado</i>	90
Tabla 34 <i>En mi institución, puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito</i>	91
Tabla 35 <i>En mi institución, las otras áreas de trabajo, me ayudan cuando los necesito</i>	93
Tabla 36 <i>Estoy dispuesto a cooperar con mis compañeros de trabajo</i>	94
Tabla 37 <i>En mi institución, mi trabajo es evaluado en forma adecuada</i>	96
Tabla 38 <i>Estoy dispuesto a acatar las órdenes de mi jefe inmediato</i>	97
Tabla 39 <i>Tengo una elevada dedicación a mi trabajo</i>	99
Tabla 40 <i>Asisto puntualmente a realizar mi trabajo</i>	100
Tabla 41 <i>Nivel del clima organizacional en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque</i>	102
Tabla 42 <i>Nivel del desempeño laboral en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque</i>	103
Tabla 43 <i>Prueba de Normalidad</i>	104
Tabla 44 <i>Coeficiente de Rho Spearman</i>	105
Tabla 45 <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Variable 2: Desempeño laboral</i>	106
Tabla 46 <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Dimensión 1: Resultados del desempeño laboral</i>	107
Tabla 47 <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Dimensión 2: Calidad del desempeño laboral</i>	108
Tabla 48 <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Dimensión 3: Productividad del desempeño laboral</i>	109

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Diseño de la investigación No Experimental.....</i>	40
Figura 2 <i>Me siento a gusto de formar parte de mi institución.....</i>	44
Figura 3 <i>Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo</i>	45
Figura 4 <i>Mantengo buenas relaciones interpersonales con mi jefe inmediato.....</i>	47
Figura 5 <i>Mantengo buenas relaciones interpersonales con los clientes</i>	48
Figura 6 <i>En mi institución, se utilizan adecuados canales de comunicación.....</i>	50
Figura 7 <i>En mi institución, se capacita adecuadamente al personal.....</i>	51
Figura 8 <i>Conozco lo necesario para realizar mi trabajo.....</i>	53
Figura 9 <i>En mi institución, al personal se les permite participar en la toma de decisiones</i>	54
Figura 10 <i>En mi institución, se me permite ser innovador en las soluciones de los problemas que se presentan en el trabajo.....</i>	56
Figura 11 <i>En mi institución, se brinda facilidades para promocionar al personal</i>	57
Figura 12 <i>En mi institución, se otorgan beneficios económicos adicionales por el buen trabajo realizado</i>	59
Figura 13 <i>En mi institución, se otorgan reconocimientos honoríficos por el buen trabajo realizado</i>	60
Figura 14 <i>En mi institución, la remuneración al personal es adecuada.....</i>	62
Figura 15 <i>En mi institución, la remuneración al personal se otorga oportunamente.....</i>	63
Figura 16 <i>Mi institución, es asequible al cambio que se produce en el entorno empresarial.....</i>	65
Figura 17 <i>En mi institución (EDPYME ALTERNATIVA), la información que se transmite, es comprensible</i>	66
Figura 18 <i>En mi institución la información que se transmite, es oportuna.....</i>	68
Figura 19 <i>En mi institución, los jefes obtienen información básica para tomar decisiones</i>	69
Figura 20 <i>Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos para lograr los objetivos institucionales.....</i>	71
Figura 21 <i>Realizo mi trabajo, cuidando los recursos de mi institución</i>	72
Figura 22 <i>Mi contribución como trabajador, juega un papel importante en el éxito de mi institución.....</i>	74
Figura 23 <i>En mi institución, las distribuciones físicas de las áreas de trabajo nos permiten laborar cómodamente.....</i>	75
Figura 24 <i>Me siento conforme con el ambiente físico de trabajo, de mi institución.....</i>	77

Figura 25 <i>En mi institución, los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el buen desarrollo de nuestro trabajo.....</i>	78
Figura 26 <i>Mi trabajo es productivo.....</i>	80
Figura 27 <i>Realizo mi trabajo sin cometer errores</i>	81
Figura 28 <i>Realizo mi trabajo ordenadamente.....</i>	83
Figura 29 <i>Brindo un adecuado servicio a los clientes.....</i>	84
Figura 30 <i>Trato de aumentar mis conocimientos para realizar bien mi trabajo.....</i>	86
Figura 31 <i>En mi institución, las tareas que desempeño corresponden a mi función.....</i>	87
Figura 32 <i>En mi institución, existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada trabajador</i>	89
Figura 33 <i>Ejecuto la cantidad de trabajo indicado.....</i>	90
Figura 34 <i>En mi institución, puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito</i>	92
Figura 35 <i>En mi institución, las otras áreas de trabajo, me ayudan cuando los necesito</i>	93
Figura 36 <i>Estoy dispuesto a cooperar con mis compañeros de trabajo.....</i>	95
Figura 37 <i>En mi institución, mi trabajo es evaluado en forma adecuada.....</i>	96
Figura 38 <i>Estoy dispuesto a acatar las órdenes de mi jefe inmediato</i>	98
Figura 39 <i>Tengo una elevada dedicación a mi trabajo.....</i>	99
Figura 40 <i>Asisto puntualmente a realizar mi trabajo.....</i>	101

Resumen

El presente informe cuyo propósito determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Tipo aplicada, con una orientación cuantitativa y diseño no experimental - de corte trasversal. Contó con una población de 60 trabajadores perteneciente a la agencia de EDYPME ALTERNATIVA, cuya muestra fue equivalente a la población en estudio, empleando el muestreo no probabilístico. La técnica usada fue la encuesta, con un cuestionario de 39 preguntas con escala tipo Likert. Concluyendo que: Existe una relación significativa y positiva alta (87%) del clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Asimismo, la institución destaca que el personal de esta entidad conoce la aplicación de resultados de desempeño laboral se basa en: objetivos y cumplimientos de objetivos, la calidad del desempeño laboral está sustentada en: estrategias y mejora continua con el fin de desarrollar funciones y lograr metas institucionales reales y la productividad del desempeño laboral del ente está fundamentada en: trabajo en equipo, valoración y resolución.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The purpose of this report is to determine the level of relationship between the organizational climate and the work performance of workers at EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Applied type, with a quantitative orientation and non-experimental design - cross-sectional. It had a population of 60 workers belonging to the EDYPME ALTERNATIVA agency, whose sample was equivalent to the study population, using non-probabilistic sampling. The technique used was the survey, with a questionnaire of 39 questions with a Likert-type scale. Concluding that: There is a significant and positive relationship (87%) of the organizational climate and the work performance of the personnel in the EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Likewise, the institution highlights that the personnel of this entity know the application of work performance results is based on: objectives and fulfillment of objectives, the quality of work performance is supported by: strategies and continuous improvement in order to develop functions and achieve real institutional goals and the productivity of the entity's work performance is based on: teamwork, assessment and resolution.

Keywords: organizational climate, work performance.

Introducción

Las organizaciones deben afrontar diversos factores políticos, económicos y sociales durante el desarrollo de su actividad económica a fin de poder maximizando su crecimiento empresarial, por consiguiente, la pandemia del COVID 19, situación que demandó escenarios completamente competitivos y fortalecidos en la capacidad de brindar respuestas inmediatas y asumir retos.

Por consiguiente, se denota como en tiempos de COVID 19 el clima de la organización y el desempeño laboral concierne un asunto de escala mayor y preocupación a muchas empresas de las diferentes ciudades de Perú, siendo este el caso de las empresas ubicadas en Lambayeque, nombrándose el caso de la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque – 2021, la cual es una institución de financiamiento privada, en la cual pareciera que sus empleados se encuentran tensos, nerviosos, ansiosos, estresados y muy a la defensiva con el tema de los posibles contagios por COVID 19, lo cual podría estar afectando el desarrollo de sus responsabilidades.

En tal sentido, esta investigación procura caracterizar y determinar el nivel de relación entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral del personal en EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque que permita detectar las deficiencias y anomalías que estén problematizando en la entidad antes mencionada. De tal manera esta investigación se ha dividido en seis capítulos:

El capítulo I. Contempla el Objeto de Estudio, la problemática tanto en contextos internacionales, nacionales e institucionales, aunado, las peculiaridades y revelaciones del problema indagado.

El capítulo II. Presenta el contenido teórico, se incorpora elementos teóricos de ambas las variables de estudio, que sirvieron para construir las herramientas que contribuyeron el desenvolvimiento de los fines de la indagación.

El capítulo III. Desarrolla aspectos de la metodología como tipo y diseño de la indagación, la cantidad poblacional y muestras, métodos y herramientas de recojo de datos y métodos para analizar la información.

El capítulo IV. Describe los Resultados y la discusión de los mismos con otros autores.

El capítulo V. Refiere las conclusiones y recomendaciones producto del estudio en mención.

Capítulo I: El Objeto de Estudio

Contextualización del Objeto de Estudio

La realidad actual se encuentra sumergida en un contexto totalmente retador lleno de mucha incertidumbre, principalmente a raíz de la pandemia por COVID 19. Situación que demanda escenarios completamente competitivos y fortalecidos en la capacidad de brindar respuestas inmediatas y asumir retos. Siendo una situación de gran exigencia principalmente a nivel empresarial que repercute en su clima organizacional, al respecto la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020), menciona que “el contexto laboral ha sido azotado por una notable recesión económica alrededor de un 8,1% por el FMI” (p. 3).

En este sentido **Soto, (2018)**, considera que “el clima organizacional debe ser considerado como elemento potencializador dentro de las empresas y base sólida para la consecución de la productividad, eficiencia y eficacia” (p. 21).

Por otro lado, **Hurtado 2017** el clima de la organización es un ambiente interno que identifica a toda empresa en su práctica laboral, encontrándose determinada por cómo se desarrollan las relaciones en el medio donde se toman las decisiones de su operatividad.

Siendo por ello que **Mata, (2020)** destaca que el clima organizacional en su estudio implica “un procedimiento bastante delicado, puesto que son muchos los aspectos a considerar porque se trata de comprender y estudiar cómo convergen las características internas de las empresas con las relaciones interpersonales de sus colaboradores, alineándose para determinar la dinámica laboral” (p. 16).

Luna, Armendariz, & Zamora 2019, p. 328. Dentro de este contexto, se visualiza como el “clima organizacional guarda estrecha relación con el desempeño laboral demostrado y ejecutado por los trabajadores de las empresas”. Siendo definido este aspecto como el

desenvolvimiento que el colaborador presenta en el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa. Entendiéndose que el desempeño profesional es importante en el logro de metas institucionales planteadas, haciendo posible la competitividad, transcendencia y productividad de cualquier empresa.

En el Caribe y América Latina la situación epidemia a nivel empresarial ha sido bastante fuerte en sus repercusiones, lo cual se refleja por medio de una recesión económica de 9,1% del PIB para el año 2020 (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2020). Situación que también repercute en el clima organizacional de las empresas puesto que existe la incertidumbre de la inestabilidad laboral, creando situaciones limitantes para que los trabajadores se puedan desempeñar exitosamente. Siendo que se establezcan climas ambiguos y tensos en la dinámica empresarial, que mantienen al trabajador en expectativas ante un escenario completamente nuevo, retador y desconocido.

Características y Manifestaciones del Problema de Investigación

Se debe resaltar que, dentro del contexto peruano, el clima organizacional es un tema que poco ha sido tomado en consideración dentro del espacio empresarial de las organizaciones, por lo que en situaciones de incertidumbres y retos como los impuestos por el COVID 19, han generado gran impacto. Pareciera que son limitadas las organizaciones que lo consideran como un componente potencializador de la consecución de metas institucionales. Sin embargo, hay que destacar que el Estado Peruano consciente del escenario ocasionado por la COVID 19, ha implementado decretos legales en serie para preservar el clima laboral empresarial y el desempeño del personal, ante lo cual se destaca lo acertado:

(El peruano, 2021) DECRETO SUPREMO N° 008-2020-SA, donde se establecen pautas de funcionamiento a nivel empresarial para que los empleados puedan prestar sus

servicios con ciertas medidas de protección ante las diferentes amenazas que actualmente le presenta su centro laboral (El peruano, 2020), **DECRETO DE URGENCIA N° 026-2020**, que plantea el teletrabajo como medio de establecer nuevas dinámicas de trabajo para el desempeño laboral (El peruano, 2020) y el **DECRETO N° 087-2021**, donde establece el apoyo durante el presente año fiscal a los trabajadores y empleadores en función de que se continúen estableciendo lasos laborales que son de gran beneficio para apalancar la economía de la nación.

De este modo, se denota como en tiempos de COVID 19 el clima de la empresa y el desempeño profesional es un asunto de mayor importancia y preocupación a muchas empresas en las diferentes ciudades de Perú, siendo este el caso de las empresas ubicadas en Lambayeque, nombrándose el caso de la EDPYME ALTERNATIVA, la cual es una empresa de financiamiento privada, en la cual pareciera que sus empleados se encuentran tensos, nerviosos, ansiosos, estresados y muy a la defensiva con el tema de los posibles contagios por COVID 19, lo cual podría estar afectando el desarrollo de sus responsabilidades.

Ante tales situaciones, surge la motivación de realizar un estudio sobre clima de la empresa y desempeño del personal en el contexto sobre Pandemia COVID 19, en la EDPYME ALTERNATIVA, la cual es una empresa financiera privada que se dedica a brindar soluciones financieras que atiendan necesidades de emprendedores y microempresarios, la cual cuenta con una cartera de productos tales como: crédito PYME, crédito rural, crédito vehicular, crédito consumo, crédito mejorando mi casa y el crédito aguayai las cuales están orientadas a cubrir necesidades de financiamiento y diversos servicios a sus clientes.

Institución creada para servir como intermediario entre las fuentes de capital y las Instituciones de Micro finanzas, especializada en el desarrollo de su cartera de clientes, los cuales son atendidos a través de nuestras diferentes agencias y oficinas, entre ellas agencia

principal, Balta, Moshoqueque, La Victoria, Lambayeque, Olmos, Jayanca, Motupe dentro del departamento de Lambayeque, Agencia Chepén en el Departamento de La Libertad; Agencia Piura dentro del Departamento del mismo nombre, y en el departamento de Cajamarca la agencia del mismo nombre.

Con lo que formulamos nuestra pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque?

Capítulo II: Marco Teórico

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Lizarazo (2019), mediante su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia”. Propuso como objetivo conocer en qué nivel se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en dos instituciones publica de Bucaramanga - Colombia. El estudio tuvo una orientación cuantitativa, correlacional tipo descriptivo, cuya estructura fue no experimental, se aplicó a una muestra de 80 docentes. Por medio de la presente investigación se obtuvo un $R^2=0.490$ y un valor de $F=38.950$, manifestando la existencia de una relación elevada entre los constructos en estudio. Concluyo que es necesario trabajar la satisfacción laboral de los empleados para así mejorar sustancialmente el clima organización, siendo un aspecto fundamental para cualquier empresa.

Rodríguez y Lechuga (2019), en su artículo: “Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA”. Cuya finalidad fue evidenciar los términos y rangos de desempeño profesional de profesores en ITSA. El método usado fue cuantitativo, estructura no experimental, un muestrario de 84 empleados, a quienes se le administró una herramienta para recolectar información tipo encuesta. Entre los hallazgos se mencionan que 73% de los encuestados destacan que cumplen la dimensión del desempeño laboral. Por lo tanto, concluyeron que uno de los grandes problemas que presenta el desempeño de las funciones en la institución es el tipo de comunicación ejercida.

Pilligua y Arteaga (2019), quienes realizaron un estudio referido a: “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas - Colombia. Su propósito fue

analizar el clima de la organización como elemento primordial en la utilidad productiva de Hardepex Cía. Ltda. Donde su metodología fue cuantitativa, no experimental, descriptiva, con un muestrario de 87 trabajadores. Entre los hallazgos se menciona que 58% de los encuestados consideran que los factores que influyen dentro del clima laboral en la empresa deben ser mejorados. Se concluye que el ambiente de la organización dentro de la compañía debe ser reforzado en función a poder garantizar mejores condiciones de trabajo a los colaboradores y el éxito institucional.

Vera y Suárez (2018), estudiaron el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Planteándose como propósito socializar el impacto del clima de la organización en el desempeño profesional y la atención al cliente de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad. Cuya metodología fue enfocada de forma cuantitativa, no experimental, básica, transversal, el instrumento de recolección de información fue la encuesta. Se muestra como hallazgo que 80% de la población considera "que dentro de la institución no se presta atención al ambiente de la empresa ni al impacto en el desempeño de los mismos. Destacando un 80% de empleados no sentirse satisfecho con la empresa. Se concluye que la investigación deja evidenciar poco sentido de pertenecía de los trabajadores hacia la empresa, lo cual es una gran debilidad que se presenta producto a la falta de fortalecimiento del clima organizacional, el cual es poco motivador en el desempeño laboral.

Rivera, et al. (2017), en su estudio: "Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud". El propósito fue determinar las variables antes señaladas. Además, emplearon una metodología cuantitativa, no experimental; los participantes fueron 57 funcionarios. Entre los resultados se muestra un

valor de significancia debajo de .05 que permite indicar que no existe interdependencia entre las variables de estudio. Concluyeron, que por medio de la investigación se denota que la motivación y las relaciones interpersonales no son detonantes de un buen clima en la compañía.

Antecedentes Nacionales

Cubas (2019) ejecutó una investigación: Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019. Siendo su finalidad evaluar la relación entre el clima de la empresa y el desempeño profesional del personal. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de grado correlacional, con estructura no experimental, descriptivo y transversal, tuvo un muestrario de 20 trabajadores. Sus resultados indican que existe una correspondencia significativa entre ambos constructos, reflejándose en un valor de < 0.05 , y el coeficiente de Spearman 0.668. Se concluye que el ambiente de la empresa es determinante en el desempeño profesional, puesto que del óptimo desarrollo se propende motivación y estímulo en los trabajadores para que desarrollen sus funciones con más entrega y compromiso.

Sin embargo; para, **Peralta (2019)**, cuyo estudio: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima-Perú”. Formuló como propósito analizar el impacto que tiene el clima de la organización sobre el desempeño. Método de tipo base, cuyo diseño de estudio no experimental fue de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. El conjunto poblacional y muestra a la vez fue 90 personas. A nivel metodológico se trata de una investigación cuantitativa, básica, no experimental, con una población y muestra de 90 trabajadores, siendo su instrumento para recolectar datos la encuesta. Los hallazgos de la tesis dejaron conocer un $r=0.533$ que indica una correspondencia significativa entre el clima de la organización y el desempeño profesional. Se concluye que es necesario dentro de las empresas

prestarle particular atención al desarrollo del clima organizacional, puesto que este demarca la actuación de sus colaboradores.

Para los investigadores, **Alvitres y Gonzales (2019)** determinaron la realización de un estudio titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2019”. Destacando como propósito analizar la correspondencia entre ambos constructos. Su metodología fue cuantitativa, con un muestrario a 73 trabajadores, siendo la herramienta el cuestionario. Se visualiza como resultados que un valor de 0.861 relacionados al clima de la organización y una significancia de 0.802 en Desempeño Laboral, lo que permite asumir la existencia de una correspondencia significativa entre los constructos de estudio. Se determina que el ambiente laboral y el desempeño del personal guardan especial relación siendo determinantes para lograr los objetivos empresariales.

Alegre (2017), en su tesis: “Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS - Chimbote, 2017”. Cuyo propósito está enfocado en constituir la correlación entre el Clima de la organización y el desempeño del personal del Ministerio de la Producción DGSF - DIS Chimbote. La metodología está enmarcada en un enfoque cuantitativo, correlacional, descriptivo, con una muestra de 30 empleados, entre los resultados reflejaron un valor de $r_{xy} = 0,524$, que permita determinar una correspondencia entre el ambiente organizacional y el desempeño profesional. Concluyéndose que estas variables están íntimamente relacionadas puesto que el ambiente de la organización es potencializador del mismo desempeño de su personal.

Goicochea (2017), en su investigación: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017”. Siendo su propósito identificar la correspondencia del ambiente organizacional y el

desempeño profesional del personal. La metodología se encuentra inmerso en un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, la muestra fue de 61 empleados. Entre el resultado se menciona que el 51.6% de los colaboradores se encuentran de acuerdo afirmando la existencia correlacional de ambos constructos de estudio. Concluyéndose que el ambiente de la organización incide en el desempeño laboral, puesto motiva las acciones positivas.

Para **Solano (2017)**, desarrolló un trabajo de grado, titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017”. Planteándose como propósito determinar la correspondencia entre ambiente organizacional y el desempeño profesional. Su enfoque fue cuantitativo, estructura no experimental, descriptiva - correlacional, básica y transaccional, cuya muestra fue de 20 trabajadores. Los resultados señalaban un valor de 0,05 que indica la existencia de una interrelación significativa entre el ambiente organizacional y el desempeño profesional. Se concluye que para la empresa funcione eficiente requiere de una interacción óptima entre sus trabajadores porque es considerado el capital más importante de la empresa por lo que el clima de la organización es de relevancia para un mayor desempeño de estos.

Bases Teóricas

Clima Organizacional

Conceptos.

Según (Peña Rivas, 2018) en su libro “Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial”. El Clima Organizacional es: una secuencia de conocimientos generales a razón del individuo concerniente a su entorno. Estos conocimientos generales denotan la interrelación producida entre los rasgos personales y los de la empresa.

Para **(Uribe, 2015)** en su libro “Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales” considera al clima de la organización como el producto de un grupo de deducciones realizada por los integrantes de una empresa impactando en la motivación y actitudes. Por esta razón, el ambiente organizacional es una peculiaridad con un poco de equilibrio en cuanto se refiere al clima de una organización, experimentada por cada uno de sus individuos, incidiendo en su modo de comportarse, además se puede describir en materia de valores de un conjunto específico de características o rasgos de una empresa.

Según **(Sagredo, 2013)** en su libro “Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización” el clima de la organización se encuentra formado por la agrupación de intuiciones, influenciadas por aspectos externos e internos, de los individuos que conforman la empresa en relación al desempeño que presentan dentro de un sistema estructurado para responder cada objetivo propuesto por la compañía enmarcado en percepciones que tienen los individuos, este ambiente originado conlleva a ciertos patrones de conducta en los miembros, los cuales influyen en su funcionamiento como organización.

Conceptualización del Clima Organizacional.

Para **Chiavenato, 2015** El clima de la organización es un aspecto de gran relevancia dentro de cualquier empresa sin distinción de rubros, puesto que de este depende la dinámica interna de la misma, siendo motivador para el desarrollo de sus funciones y la consecución del éxito institucional. Por otro lado, **Cabeza, 2020** es un aspecto empresarial que integra cada percepción del personal en relación al ambiente de trabajo. Asimismo, se trata de las diferentes interrelaciones interpersonales a nivel laboral que se establecen en la empresa.

(Cardena, 2019) Dentro de este punto de vista se puede visualizar como es considerado el clima organizacional desde la perspectiva de diferentes estudiosos, quienes sostienen que es un

elemento que se fundamenta a partir de como el trabajador de forma personal es capaz de evaluar sus interacciones con el medio laboral. Pudiéndose hay que considerar que el clima de la organización de una compañía es fundamental para determinar el desempeño laboral, cumplimiento de metas, calidad de las actuaciones laborales y productos generados por la empresa. Siendo que el clima de la organización en su desarrollo abarca múltiples factores que de ser bien canalizados conllevan a la mejora continua.

Para **Chirinos, et al., 2018** Se puede destacar al ambiente organizacional en su desarrollo se puede llegar a conocer bajo diferentes clasificaciones, las cuales pueden ser clima laboral, así como también puede ser denominado ambiente organizacional. Siendo que en su desarrollo se considera que el mismo determina patrones de funcionamiento y desarrollo empresarial. Aludiendo a un aspecto que depende de la forma como la empresa sea dirigida y los valores filosóficos que persiga.

(**Rodríguez, 2017**) Es importante señalar que en el clima organizacional se pueden distinguir aspectos personales propios del colaborador como; sentido de pertenencia, relaciones interpersonales, Comunicación, entre otros. Así como aspectos de orden empresarial como; Liderazgo, motivación, oportunidades personales y profesionales, flujo de información.

En este orden de ideas, se aprecia a los gerentes de compañía como líderes, se deben considerar como referente el clima de la organización para respaldar de forma más eficaz sus hechos. Tomando en cuenta como responsabilidad en mayor escala de los mandos empresariales el descubrir el clima de la organización disponiendo estrategias y mecanismo para ser fortalecidos. Siendo que esto depende del clima de la organización que se desenvuelve en la empresa generando resultados óptimos en la dinámica de trabajo y la planificación del éxito.

En el presente escenario vale mencionar que al interior de la empresa el clima de la organización es favorable, empático y armonioso, los trabajadores suelen reflejar sentido de propiedad de la empresa tomando poder de actuaciones y logro de metas. Siendo que las relaciones de trabajo se deben desarrollar desde un ambiente de responsabilidad y respeto, siendo primordiales para la empresa. Esto permitirá la realización de un mejor trabajo eficaz, eficiente y de calidad, proyectándose al producto comercial.

Teorías sobre el Clima Organizacional.

Teoría de Resis Likert (1968)

Brunet 1987; citado en Guzmán, 2018. Esta teoría nos indica que el comportamiento de los empleados se debe, a la conducta del personal administrativo y el ambiente del trabajo, que estos perciben. Por tal motivo, la reacción de la persona ante cualquier evento está bajo la percepción que esta tiene. Existen algunos factores que influyen en la impresión del clima de la organización, seguido, se mencionará cada uno de estas:

Las medidas vinculadas al ambiente laboral, a la distribución del sistema organizacional y tecnología.

El lugar jerárquico que el empleado tiene dentro de la organización, y el sueldo que percibe por su labor.

Los factores intrínsecos de cada persona como: personalidad, comportamientos y grado de complacencia.

La impresión que evidencian los trabajadores, los jefes y personal administrativo del clima de la organización.

El mismo autor estableció 3 tipos de variables que caracterizan a una compañía y estas influyen en la impresión personal del ambiente (Pastor, 2018):

Variables Causales: Son constructos no dependientes que fijan la orientación en que una empresa crece que ve reflejado en sus resultados logrados.

Variables Intermediarias: Evidencian el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, la toma de decisiones, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación, etc.

Variables Finales: Son variables dependientes que implican del efecto conjunto de los dos antecedentes. Estas variables evidencian los resultados alcanzados por la empresa; por ejemplo, la productividad, los egresos de la empresa, las mermas y ganancias.

La interacción y mezcla de estas variables pueden ocasionar dos grandes maneras de clima en la organización, por un lado, se encuentran con un régimen autoritario, lo que originaría un ambiente clausurado, y su opuesto, con un régimen muy participativo, dando como resultado un ambiente espacioso (Pastor, 2018).

Características del Clima Organizacional.

El clima de la organización es un procedimiento de gran relevancia y distintivo del ámbito empresarial, por lo que se hace necesario resaltar sus características.

El Clima organizacional se determina a través de los rasgos externos e internos del ambiente laboral.

Las características del clima organizacional son apreciadas por los colaboradores de la empresa.

El comportamiento laboral del personal se ve predominado por los resultados del clima laboral.

El clima de la organización resulta de la interacción entre medio ambiente de trabajo y el desempeño individual de su personal.

El clima organizacional es característico de una empresa y forma parte de sus particularidades, distinguiéndola de las demás (Cardena, 2019).

Elementos del Clima organizacional.

Likert, 1968, citado por Cardena, 2019 El ambiente organizacional es un aspecto de gran interés para cualquier empresa, siendo que en él radica gran parte del éxito institucional, por lo que en su desarrollo actúan diferentes elementos que determinan su desarrollo, entre los cuales se destacan:

Métodos de mando (liderazgo) (Soto, 2018): Refiere a como se ejerce la dirección de la empresa, siendo un aspecto de relevancia puesto que el líder debe ser capaz de incentivar un clima laboral satisfactorio dentro de la organización.

Motivación: Es un elemento que se debe atender en todo momento dentro de la empresa para incentivar la participación protagónica, activa y comprometida de todos los participantes de la trama laboral (Lizarazo, 2019).

Comunicación: Se destaca cómo se lleva a cabo el proceso de compartir ideas, pensamientos, informaciones entre compañeros de trabajo, pudiendo ser un proceso gratificante, así como limitador. Es necesario que este sea bien canalizado porque su buen desarrollo, crea bases sólidas de confianza, iniciativa, fomenta relaciones interpersonales, entre otros (Chiavenato, 2015).

Interacción e influencia: refiere a la correlación establecida entre empleados y supervisores, con la finalidad de cumplir los objetivos empresariales (Cardena, 2019).

Resolución de los problemas y de toma de decisiones: acontece a la forma como dentro del ámbito laboral se desarrollan estrategias de acción para enfrentar los conflictos y como se ejecuta el proceso de determinación de decisiones (Cruz, 2016).

Planificación: refiere a como dentro de la empresa se establecen las planificaciones para lograr objetivos y metas de la institución, activando todos los recursos necesarios en los lapsos de tiempos estipulados (Chiavenato, 2015).

Control: determina el proceso por medio del cual se establece la supervisión, guía y orientación de los diferentes procesos organizativos desarrollados en las empresas (Chiavenato, 2015).

Capacitación: Alude a una acción de gran relevancia que implica el brindar conocimientos oportunos a los empleados para potenciar su acción laboral en pro al logro de objetivos individuales y organizacionales (Soto, 2018).

Tipos de Clima Organizacional.

Chiavenato, 2015, El clima en una organización es un elemento necesario para lograr desarrollar un potencial de fuerza de trabajo autogestionado y productivo hacia la consecución de metas establecidas En este sentido se puede destacar que entre los tipos de clima organizacional se destacan; clima organizacional autoritario y participativo (Alvitres y Gonzales, 2019).

Clima organizacional autoritario: Este refiere a un tipo de clima organizacional donde se establecen líneas de trabajo bajo dirección rígida por parte de sus supervisores.

Distinguiéndose 2 sub clasificaciones: autoritarismo explotador y autoritarismo paternalista (Cruz, 2016).

Autoritarismo explotador: Es un tipo de ambiente organizacional donde existe poca confianza de los supervisores para con el personal, la comunicación ejercida es vertical, siendo los procesos de toma de decisiones un aspecto único y exclusivo para ser ejercido por los gerentes.

Autoritarismo Paternalista: Este se suele observar en empresas donde los supervisores desarrollan confianza para con sus empleados, sin embargo, no los incluyen en la toma de decisiones. Suelen adaptar las recompensas y multas como medidas estratégicas para la supervisión del personal, desarrollando posturas paternalistas con los trabajadores.

Clima organizacional participativo: Este tipo de clima organización se despliega en organizaciones donde las empresas involucran a sus colaboradores en su proceso para la toma de decisiones en cuanto al logro de los objetivos institucionales. Este modo de ambiente organizacional se puede expresar como consultivo o participación en grupo (Cruz, 2016).

Consultivo: Este modo de ambiente organizacional se fundamenta en la confianza que el superior tenga con sus empleados, dando libertad para que estos puedan tomar pequeñas decisiones en su área de trabajo para solventar situaciones acontecidas. Se destaca que la comunicación ejercida es fluida.

Participación en grupo: Este es un clima organización que se desarrolla cuando en las empresas involucran a todos los niveles de ejecución de labores en la toma de decisiones, permitiendo un análisis circunstancial y el diseño y ejecución de estrategias que apoyen las acciones, donde existe un involucramiento de todos los empleados, se visualiza el empoderamiento institucional, los procesos comunicativos son fluidos, y se establecen en todas las direcciones.

Dimensiones del Clima Organizacional.

Las dimensiones del clima organizacional hacen referencia a esos rasgos característicos que pueden valorarse, medirse y evaluarse y que permiten apreciar al interior del entorno el proceso constitutivo del ambiente organizacional. Al respecto se mencionan las siguientes.

Aspectos personales: este es un tipo de dimensión del clima organizacional que explica como las características internas de los colaboradores influyen en su ambiente laboral, impactando notablemente en el clima organizacional. Dentro de este contexto, se considera que los aspectos personales refieren a los elementos individuales de cada trabajador (Rodríguez, 2017).

De esta forma, los aspectos personales de los trabajadores deben ser considerados como pieza fundamental a ser estimados como elemento dinamizador del espacio de trabajo, lo cual se fundamenta en el hecho de que son las personas por medio de sus talentos quienes operativizan las acciones para lograr el cumplimiento de las funciones dentro de las organizaciones y su éxito dependerá de cómo estos sean capaces de asumir los retos que se les establezcan.

Asimismo, los aspectos personales más influyentes dentro del desarrollo del clima organizacional y que sirven como indicador de esta dimensión podrían ser asumidos como: sentido de pertenecía, las relaciones interpersonales y la comunicación (Cabeza, 2020).

Aspectos empresariales: estos son aspectos que son determinantes de las características de la empresa, lo cual las hace únicas y son capaces de marcar su diferencia. También estos aspectos empresariales hacen alusión a los factores de la organización que intervienen en la dinámica interna de la empresa (Rodríguez, 2017).

Es de enfatizarse que cada empresa, debido a su naturaleza desarrolla un perfil que establece pautas de funcionamientos que las caracterizan ante sus colaboradores y en el mercado laboral al cual pertenecen. Siendo que estas están muy ligadas a la forma como se estructuren los diferentes procesos administrativos y se direccionen los estilos gerenciales.

Es de mencionarse que de los factores empresariales más notables e influyentes en el ámbito de desarrollo del clima de la organización que se toman como indicadores se consideran:

la capacitación, la toma de decisiones, el liderazgo, motivación, las oportunidades para crecer de manera profesional y personal personales ofrecidos (Cabeza, 2020).

Al respecto las subvariables del clima de la organización, se hace necesario resaltar su gran importancia dentro del estudio del clima organizacional de una empresa, puesto que una vez establecidas los especialistas en el tema se apoyan en ellas para realizar los procesos de evaluación sobre el mismo, para lo cual desarrollan un cuestionario como herramienta para recolectar información, recabando informaciones que les brindan la posibilidad de reconocer aspectos constitutivos de su clima organizacional y plantear estrategias para su fortalecimiento (Cota, 2017).

Aspectos para Desarrollar un Buen Clima Organizacional.

(Cabeza, 2020). El ambiente organizacional es un elemento de gran relevancia para la empresa y el mismo se determina por medio de la interacción de los colaboradores en el entorno laboral, por lo que para determinación de un buen clima organizacional se consideran necesarios tomar en cuenta aspectos como los siguientes:

Ambiente de apoyo; Se sugiere que dentro del espacio laboral se promueva un ambiente de servicio y apoyo, basado en la solidaridad, cooperación y colaboración entre los compañeros de trabajo, lo cual es fundamental para crear confianza y seguridad en el personal, desarrollándose estructuras organizacionales empáticas, armónicas y equilibradas (Cabeza, 2020).

Vale destacar que la solidaridad y el apoyo dentro del espacio laboral, permite que el colaborador se sienta satisfecho y transmita su agrado durante su proceso de interacción empresarial, lo cual se refleja a través de su desempeño laboral.

Flexibilidad en el lugar de trabajo; En este orden de ideas, dentro de los espacios de trabajo se debe procurar desarrollar planificaciones flexibles, al considerar que la dinámica laboral es cambiante y que son las personas quienes dinamizan sus acciones, por lo que los cambios pueden hacerse presente en cualquier momento (Peralta, 2019).

La flexibilidad en el lugar de trabajo genera en el colaborador se sienta considerado y estimado, por el espacio de apertura personal que se le puede otorgar ante situaciones personales o grupales, lo cual fortalecerá su sentido de pertenencia con la empresa.

Reconocer los logros de los trabajadores; Se hace necesario mencionar que para desarrollar un clima laboral armónico, estable y satisfactorio, se considera que la motivación del personal es muy importante, puesto que estimula su desempeño, por lo que el reconocimiento a sus logros es un factor esencial para mantener una estructura organizativa saludable y positiva, lo cual favorece a la retención del talento humano y al incremento de la mejora continua (Cabeza, 2020).

Crear programas de aprendizaje y desarrollo; Dentro de las empresas la capacitación y formación laboral es una factor que incentiva notablemente el desarrollo de un clima organizacional productivo, puesto que las personas se sienten valorados, estimados, al sentir que se les brinda la oportunidad de seguir creciendo a nivel profesional para aportar más conocimientos y experiencias a su entorno, siendo este aspecto fundamental para el rendimiento y productividad de los colaboradores (Cabeza, 2020).

Programar actividades fuera del trabajo; Se refiere a que es muy necesario que para el desarrollo de un clima laboral armónico y productivo se considera la planificación y ejecución de actividades extracurriculares fuera de las instalaciones empresariales, donde exista la oportunidad de recreación, esparcimiento y disfrute del personal que le permita estrechar

relaciones interpersonales, fortalecer comunicación y relajarse del diario día a día de las responsabilidades organizacionales (Peralta, 2019).

Desempeño Laboral

Conceptos.

(Medina, 2017) refiere al desempeño del personal reflejado en tareas que suelen realizar en su centro de labores, dependiendo de la manera y la forma que todo el personal se encuentre motivado. Esto ayuda a conocer la conducta que tiene cada trabajador en la empresa, el individuo necesita de muchas maneras para lograr un buen rendimiento, por ende, alcanzar metas y propósitos.

(Vega, 2018) indica “existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Y que las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados”.

Según (Bautista, Cienfuegos, & Aguilar, 2020) en su libro “El desempeño laboral desde una perspectiva teórica” considera al desempeño laboral como sistemas agrupados que se orientan a desarrollar con éxito y efectividad en las empresas, hechos que generan valor en la empresa a través de sus dimensiones: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente; comportamientos contraproducentes, como actos deliberados que se dan de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño del contexto que se encuentren siendo actitudes individuales y esporádicas que superan lo que se espera en el puesto, estos son relevantes para alcanzar los éxitos anhelados esperados.

Conceptualización del Desempeño Laboral.

El desempeño laboral es una acción sostenida en base a las funciones a desplegarse dentro de la empresa. Estas están relacionadas a cada colaborador de una organización e implica la mística, compromiso y dedicación del ser individual, puesto cada persona es diferente y su intencionalidad marca el punto de definitorio de ella.

Goicochea, 2017, En esta secuencia de ideas, el desempeño profesional puede definirse como el rendimiento que un empleado tiene al desarrollar sus actividades (Mata, 2020). También es referida a la calidad, eficacia y eficiencia con que los colaboradores asumen sus funciones dentro de su espacio laboral (Alegre, 2017). Por otro lado, esta acción permite emitir consideraciones cuanto a si el trabajador es una personal recomendable, confiable y apta para las responsabilidades asumidas y administradas.

Es importante resaltar el desempeño laboral de un trabajador deja en evidencia diferentes factores de orden individual y grupal propio de la trama empresarial, sabiendo que se puede apreciar su formación profesional, valores, principios éticos y morales, mística, compromiso, responsabilidad y motivación, entre otras. A nivel empresarial por medio de la actuación del trabajador en su desempeño laboral se puede vislumbrar como este percibe a su medio circúndate, dejando en evidencia su satisfacción en cuanto a normas, funciones, liderazgos, tomas de decisiones, procesos comunicativos, procedimientos y más.

(Chiavenato, 2015) Desatándose que el desempeño laboral influye directamente en el logro de los objetivos empresariales. Por lo que debe ser un tema de gran relevancia dentro de las organizaciones y su evaluación debe ser constante, en función de apoyar cualquier proceso negativo que pudiera desarrollarse en torno a ellos. Por lo que se debe tener en consideración que

un mal desempeño es contraproducente para las empresas evidenciándose en su eficiencia, eficacia y productividad.

Dimensiones del Desempeño laboral.

Se ha determinado que el desempeño profesional es un tema de mayor relevancia y su implicancia incide en los resultados de la empresa, siendo por ello que debe ser valorado para mantener su sano y normal equilibrio dentro de la trama organizativa. Siendo que por a continuación aspectos fundamentales a ser considerados dentro del estudio y evaluación del desempeño laboral:

Resultados: Siendo un elemento que está estrechamente ligado con los objetivos propuestos dentro de las empresas, puesto son las metas que se pretenden establecer y los lineamientos que se deben buscar satisfacer por el trabajador por medio de sus actuaciones.

En este sentido, se consideran indicadores de la dimensión resultados del desempeño laboral los siguientes; objetivos, el cumplimiento de los objetivos y los niveles de logro (Chiavenato, 2015).

Calidad: refiere que el desempeño laboral del empleado debe estar dirigido a lograr la satisfacción de los estándares considerados necesarios para desarrollar funciones y alcanzar metas institucionales propuestas. Esta es una característica que debe estar resaltada en toda actuación laboral puesto que en si misma denota mística, compromiso, responsabilidad y excelencia.

Vale mencionar que son características que suelen desarrollarse en personas con alto sentido de pertenecía y se muestran como indicadores de calidad; las estrategias y mejora continua (Rodríguez, 2017).

Productividad: al respecto se considera que el colaborador debe estar centrado al logro de objetivos de la forma más eficiente posible, procurando elevar su rendimiento al máximo y apalancando el aparato productivo de la empresa. La productividad es de gran relevancia porque permite a la empresa lograr rentabilidad, trascendencia y establecer de forma eficaz, eficiente dentro de su mercado laboral. Esta condición lleva implícitos indicadores como: Eficiencia profesional y personal, trabajo en equipo (Mata, 2020).

Dentro de este orden de ideas, se hace imprescindible mencionar que para que estas condiciones (resultados, calidad y productividad) puedan ser desarrolladas con eficiencia es importante que el colaborador se empodere de su realidad laboral, con una buena actitud de logro, brindando esfuerzo para alcanzar sus metas, desarrollando trabajo en equipo, generando sinergia y conduciéndose a la mejora continua como meta.

Rasgos de un Empleado con Buen Desempeño Laboral.

El desempeño profesional, abarca diferentes dimensiones en la actuación de un colaborador, siendo que las mismas deben ser estimadas para reconocer su labor. Siendo este un aspecto fundamental para seguir potenciando este tipo de característica indispensable en todo trabajador. En este sentido, un trabajador con desempeño laboral satisfactorio presenta las siguientes características:

Tener actitud de compromiso y responsabilidad: se considera que el trabajador debe ser aplicado en sus funciones y actividades a desarrollar en virtud alcanzar las metas propuestas. Desarrollando niveles de eficiencia, eficacia y productividad que se llevan a cabo por medio de una actitud de interés, esfuerzo y empoderamiento (Rodríguez, 2017).

Estar en constante actualización de conocimientos: el trabajador debe ser una es una capaz de reinventarse por medio de la adquisición de nuevos conocimientos técnicos y personales (Rodríguez, 2017).

Ser honesto: lo que implica que el colaborador debe ser una ser integro en sus convicciones, actuaciones y valores éticos y morales, capaz de comprometerse y asumir sus responsabilidades, a la vez que articula sus herramientas personales y laborales para cubrir sus metas propuestas con éxitos (Vera & Suárez, 2018).

Ser flexible: el empleado debe ser capaz de responder a las necesidades de su entorno laboral, teniendo la capacidad de adaptarse a diferentes circunstancias que se pudieran producir con referencia a la realidad vivida (Vera & Suárez, 2018).

Técnicas de Evaluación del Desempeño Laboral.

(Rivero, 2019) El análisis del desempeño laboral refiere a la valoración que se le asigna a la actuación de los colaboradores dentro del ámbito laboral, lo cual permite establecer la estimación de su rendimiento operativo y funcional a nivel individual y sus aportaciones para el cumplimiento de las metas empresariales.

(Castro & Delgado, 2020) Siendo que este es un procedimiento que se desarrolla a través de la aplicación de diversas técnicas enfocadas a determinar y valorar el nivel de desempeño, las cuales son de utilidad para brindar un enfoque de la productividad del personal de una empresa. En este sentido, entre las técnicas más empleadas para analizar el desempeño profesional se mencionan las siguientes:

Escalas de puntuación; Este es una de los métodos más conocidos para la evaluación de desempeño laboral, debido a la antigüedad de su implementación. Este método se aplica basado en la subjetividad del evaluador, cuyas escalas de valoración se desarrollan por medio de las

categorías bajo, medio y alto, asignándole una valoración numérica previamente establecida, siendo la persona que aplica el instrumento quien determina el valor asignado según su criterio (Rivero, 2019).

Listas de verificación; Este es un método de evaluación de desempeño laboral aplicado en su mayoría por los supervisores inmediato de los trabajadores, los cuales expresan por medio de pequeñas oraciones sus observaciones con respecto a los colaboradores y su operatividad al desarrollar sus funciones para el logro de objetivos, por lo que el departamento de recursos humanos es el responsable de atribuirle una numeración específica a cada categoría de informaciones reflejada en la lista de verificación (Rodríguez, 2017).

Método de selección obligatoria; Es un tipo de evaluación que se realiza por medio de la selección de fases, ya sean negativas o positivas que permitan categorizar y describir el desempeño laboral de colaboradores con relación a sus acciones, por lo que el analista de personal determina las categorías descriptivas establecidas y contabilizan las frecuencias de las mismas para computar puntajes, a razón de las cuales proporciona su evaluación al personal con relación a su desempeño laboral (Castro & Delgado, 2020).

Método de registro de acontecimientos notables; Este refiere a un tipo de evaluación de desempeño que se desarrolla por medio de un proceso de anotación en cuanto a la observación de las actuaciones de los colaboradores, las cuales pueden ser reseñadas como positivas o negativas. Este es una técnica que se desarrolla por un periodo de tiempo determinado según la duración de la evaluación, brindándose explicaciones de las mismas (Brito, Pitre, & Cardona, 2020).

Capítulo III: Metodología Desarrollada

Tipo de Investigación

El estudio fue tipo aplicado, cuantitativa y propositiva.

Diseño de la Investigación

Se utilizará el diseño de investigación no experimental - transaccional

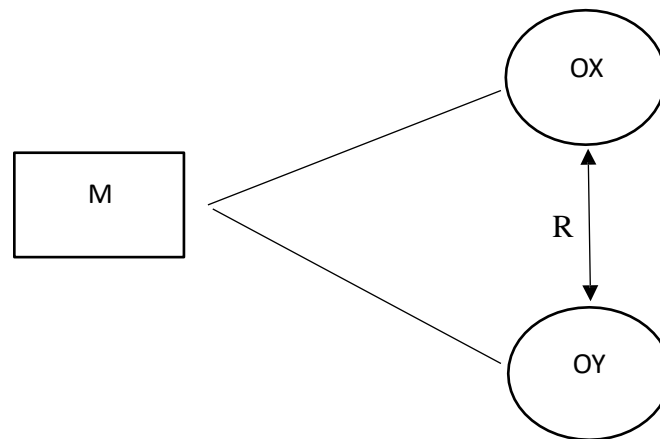


Figura 1 *Diseño de la investigación No Experimental*

Fuente: Hernández et al. (2014)

Donde:

M= muestra

OX= Variable Clima organizacional

OY= Variable Desempeño laboral

R = Relación entre las variables

De tal manera, abarca las habilidades del indagador fija en las distribuciones de la naturalidad de la búsqueda, siendo así la vinculación entre el clima de la organización y el desempeño profesional de los colaboradores en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

Población y Muestra

Población

El conjunto poblacional estuvo formado por 60 trabajadores de las 4 agencias de EDYPME ALTERNATIVA.

Tabla 1

Población de la investigación

Sede	N° Trabajadores
Ag. Jayanca	13
Ag. Lambayeque	19
Ag. Olmos	16
Ag. Motupe	12
Total	60

Nota. Tomado de los archivos de EDPYME ALTERNATIVA.

Muestra (n)

Entonces, la muestra se conformó por los 60 trabajadores de las 4 agencias de EDYPME ALTERNATIVA, dado que la población es pequeña la muestra fue igual a esta.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

Se usó el análisis documental y la encuesta.

Instrumento de Recolección de Datos

Se realizó un cuestionario de 39 ítems en escala Likert, aplicado al personal de las 4 agencias de EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

Fichas y formatos se usaron para recolectar información relacionada antecedentes, bases teóricas y otros aspectos referentes a la investigación.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para procesar la información se utilizó los programas informáticos Microsoft Excel y SPSS versión 25.

Para analizar los datos se utilizó métodos estadísticos como tablas de frecuencias, gráficos, Alfa de Cronbach y el coeficiente de Spearman.

Capítulo IV: Resultados y Discusión

Generalidades de la Encuesta

Presentación de los Resultados

Variable 1: Clima Organizacional.

Dimensión 1: Aspectos Personales

Esta dimensión comprende a los indicadores responsabilidades, sentido de pertinencia, relaciones personales y comunicación. Por tanto, se reflejan por indicador y preguntas los resultados al respecto:

Sentido de pertenencia. El sentido de pertinencia en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 2

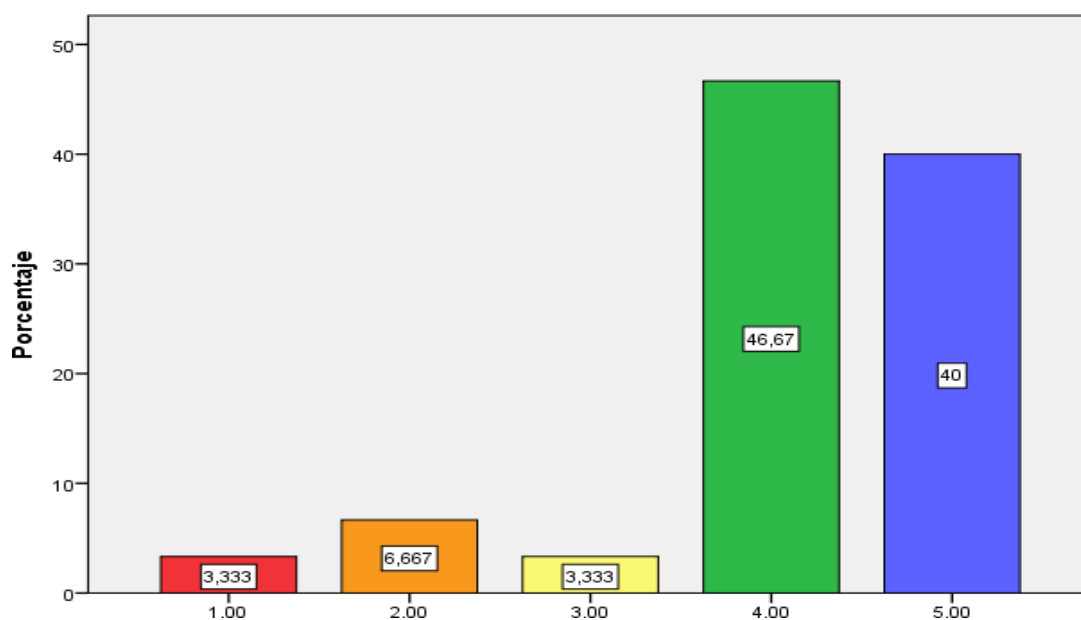
Me siento a gusto de formar parte de mi institución

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,3	3,3	13,3
De acuerdo	28	46,7	46,7	60,0
Totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 2

Me siento a gusto de formar parte de mi institución



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 46.67% indican estar “De acuerdo” que se sienten a gusto de formar parte de EDYPME ALTERNATIVA, el 40% “Totalmente de acuerdo”, el 6.67% “En desacuerdo” y el 3.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y otro 3.33% opina “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 86.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran sentirse a gusto de formar parte de mi institución.

Relaciones interpersonales. Las Relaciones interpersonales en la EDPYME

ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 3

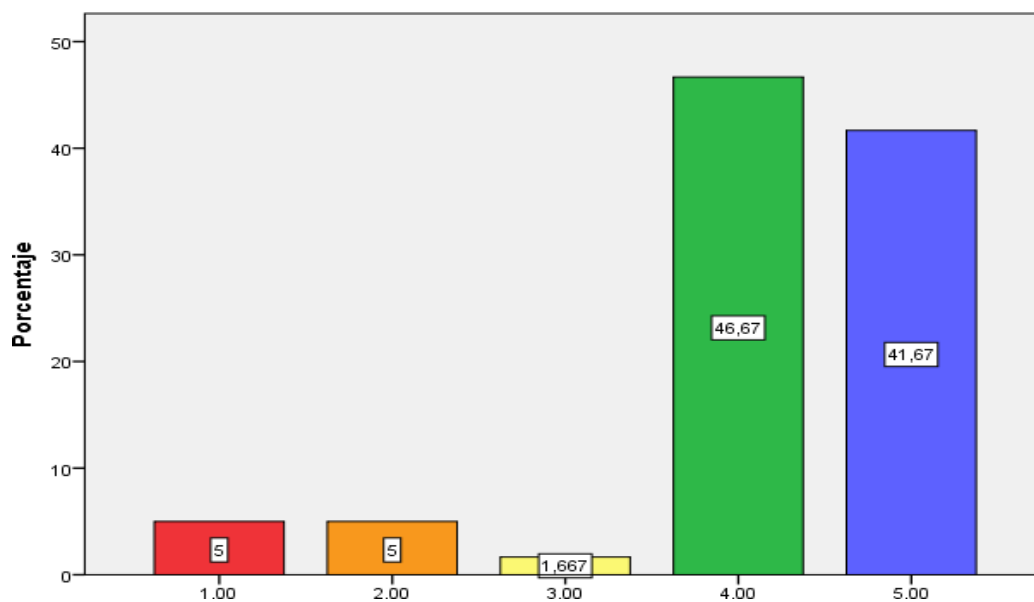
Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	28	46,7	46,7	58,3
Totalmente de acuerdo	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 3

Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 46.67% indican estar “De acuerdo” que mantienen una buena relación con sus compañeros de EDYPME ALTERNATIVA, el 41.67% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “En desacuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo” y otro 1.67 % “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 88.34% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran mantener buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo.

Tabla 4

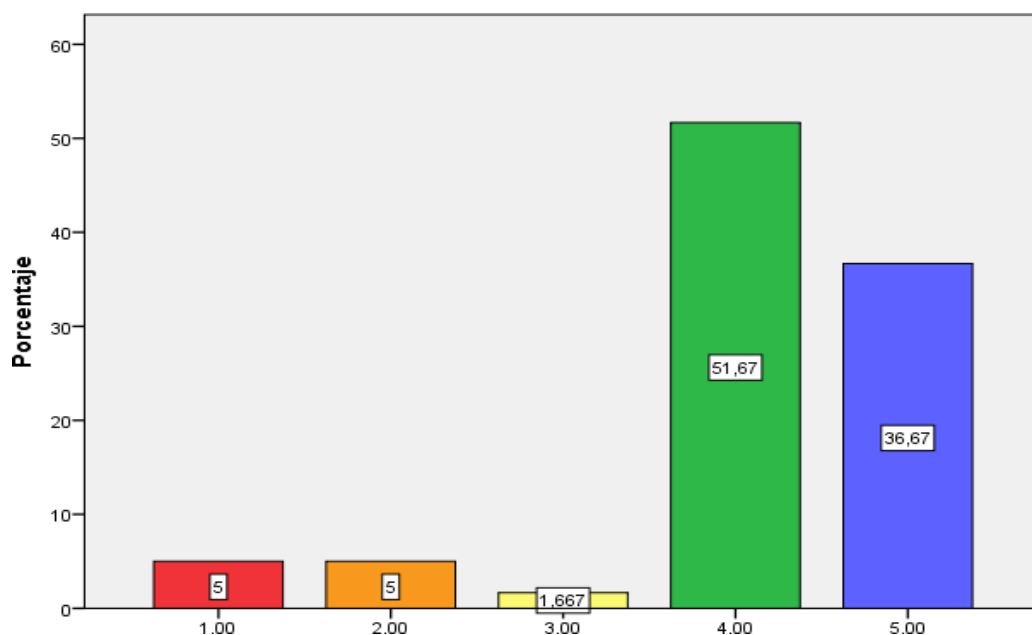
Mantengo buenas relaciones interpersonales con mi jefe inmediato

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	31	51,7	51,7	63,3
Totalmente de acuerdo	22	36,7	36,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 4

Mantengo buenas relaciones interpersonales con mi jefe inmediato

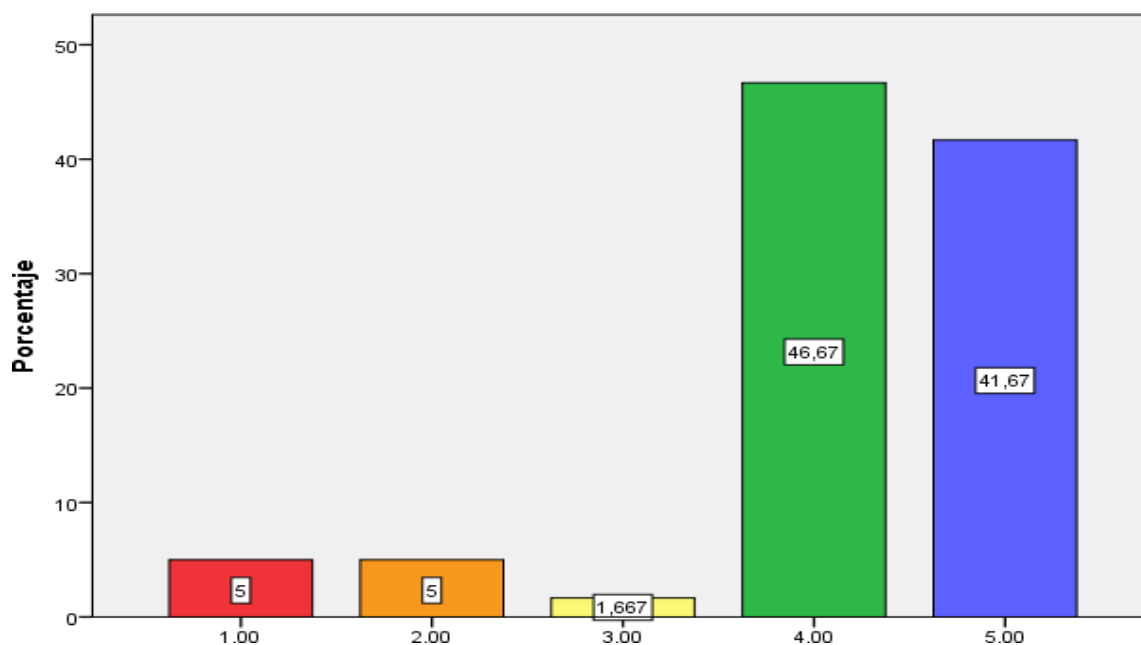


Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 51.67% manifiestan estar “De acuerdo” que mantienen buenas relaciones interpersonales con su jefe de EDYPME ALTERNATIVA, el 36.67% (“Totalmente de acuerdo”, el 5% “En desacuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo” y otro 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 88.34% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran mantener buenas relaciones interpersonales con mi jefe inmediato.

Tabla 5*Mantengo buenas relaciones interpersonales con los clientes*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	28	46,7	46,7	58,3
Totalmente de acuerdo	25	41,7	41,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

*Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022***Figura 5***Mantengo buenas relaciones interpersonales con los clientes**Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022*

Interpretación: El 46.67% indican estar “De acuerdo” que mantienen buenas relaciones interpersonales con los clientes de EDYPME ALTERNATIVA, el 41.67% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “En desacuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo” y otro 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 88.34% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran mantener buenas relaciones interpersonales con los clientes.

Comunicación. La comunicación en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 6

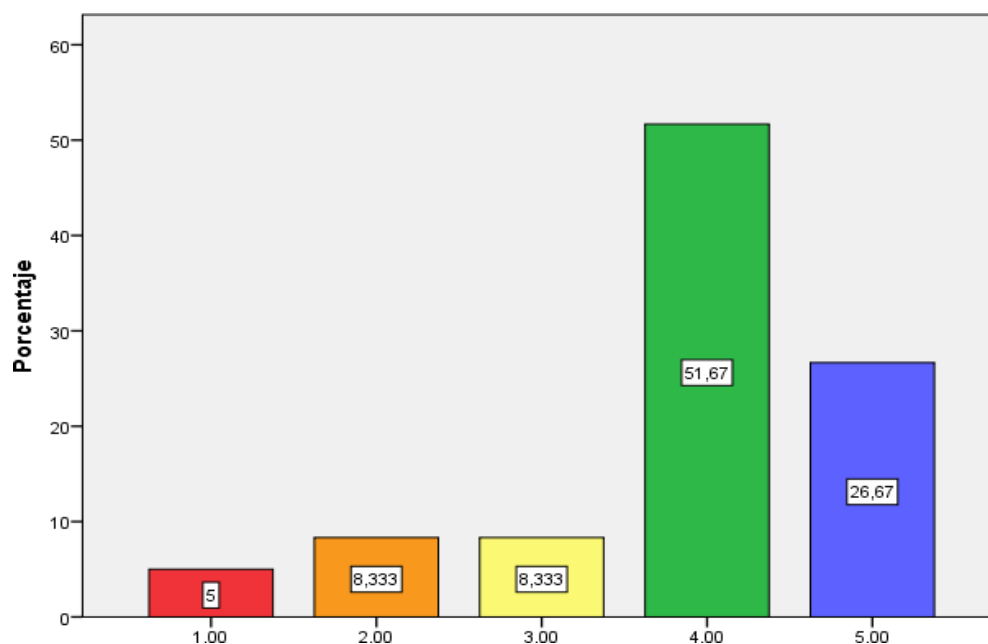
En mi institución, se utilizan adecuados canales de comunicación

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	5	8,3	8,3	13,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8,3	8,3	21,7
De acuerdo	31	51,7	51,7	73,3
Totalmente de acuerdo	16	26,7	26,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 6

En mi institución, se utilizan adecuados canales de comunicación



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 51.67% indican estar “De acuerdo” que en EDPYME ALTERNATIVA se utilizan adecuados canales de comunicación, el 26.67% “Totalmente de acuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo”, el 8.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y otro 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo un 78.34% de los trabajadores de agencias de EDPYME ALTERNATIVA consideran que se utilizan adecuados canales de comunicación en la institución.

Dimensión 2: Aspectos Empresariales

Esta dimensión comprende a los indicadores: Capacitación, Toma de decisiones, Liderazgo, Motivación, Oportunidades profesionales y personales e Información. De tal modo, se reflejan por indicador y preguntas los resultados al respecto:

Capacitación. La capacitación en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 7

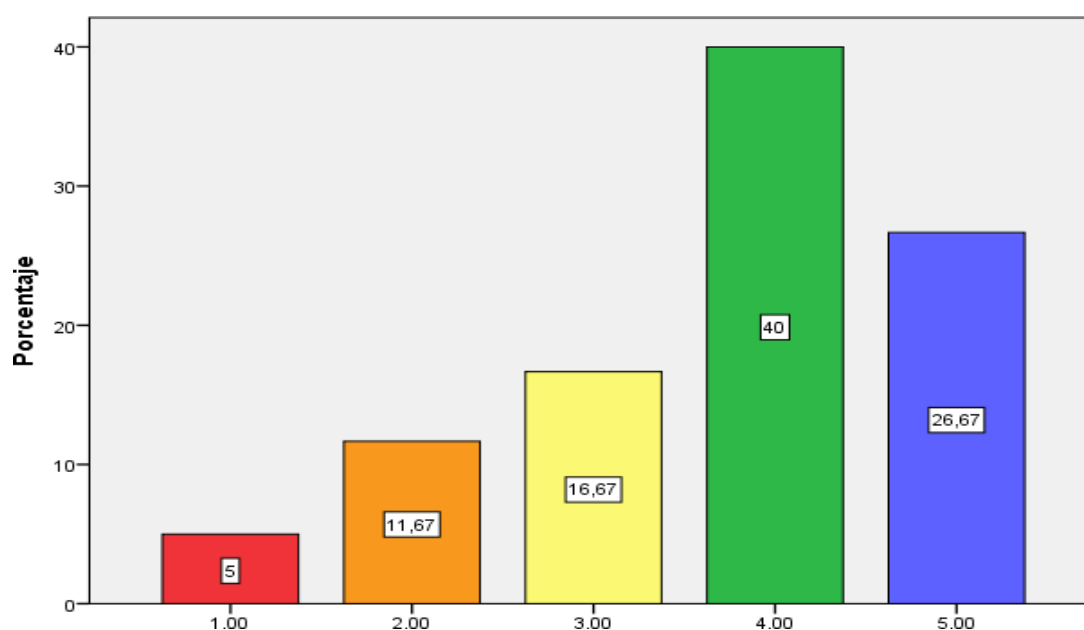
En mi institución, se capacita adecuadamente al personal

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	7	11,7	11,7	16,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	16,7	16,7	33,3
De acuerdo	24	40,0	40,0	73,3
Totalmente de acuerdo	16	26,7	26,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 7

En mi institución, se capacita adecuadamente al personal



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 40% indican estar “De acuerdo” que en EDPYME ALTERNATIVA se capacita adecuadamente al personal, el 26.67% “Totalmente de acuerdo”, el 16.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 11.67% “En desacuerdo” y el 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo un 66.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran se capacita adecuadamente al personal.

Tabla 8

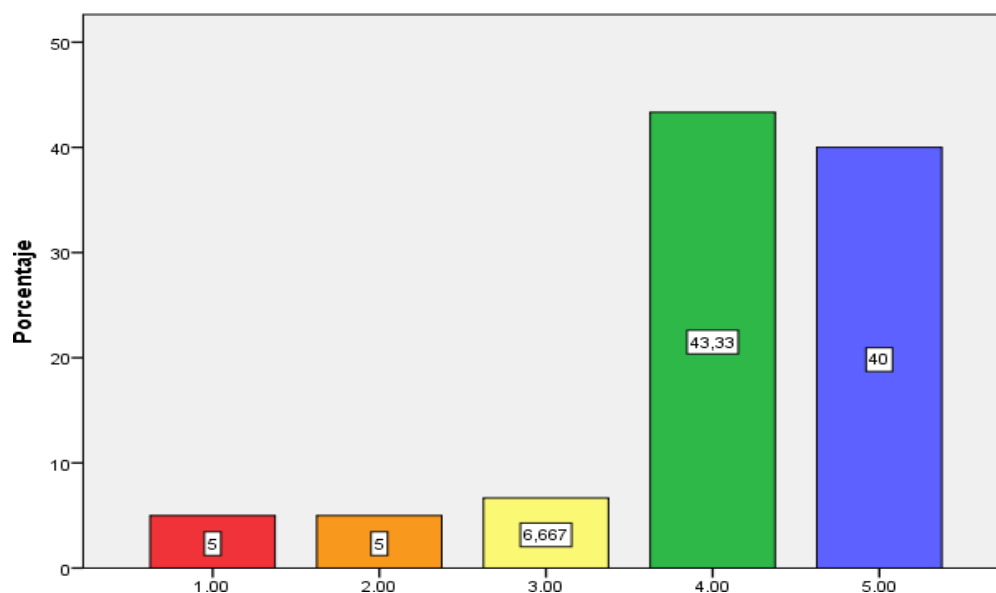
Conozco lo necesario para realizar mi trabajo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,7	6,7	16,7
De acuerdo	26	43,3	43,3	60,0
Totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 8

Conozco lo necesario para realizar mi trabajo



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 43.33% expresan estar “De acuerdo” que en EDPYME ALTERNATIVA conocen lo necesario para realizar su trabajo, el 40% “Totalmente de acuerdo”, el 6.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y el 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 83.33% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran se conocer lo necesario para realizar el trabajo.

Toma de decisiones. La Toma de decisiones en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 9

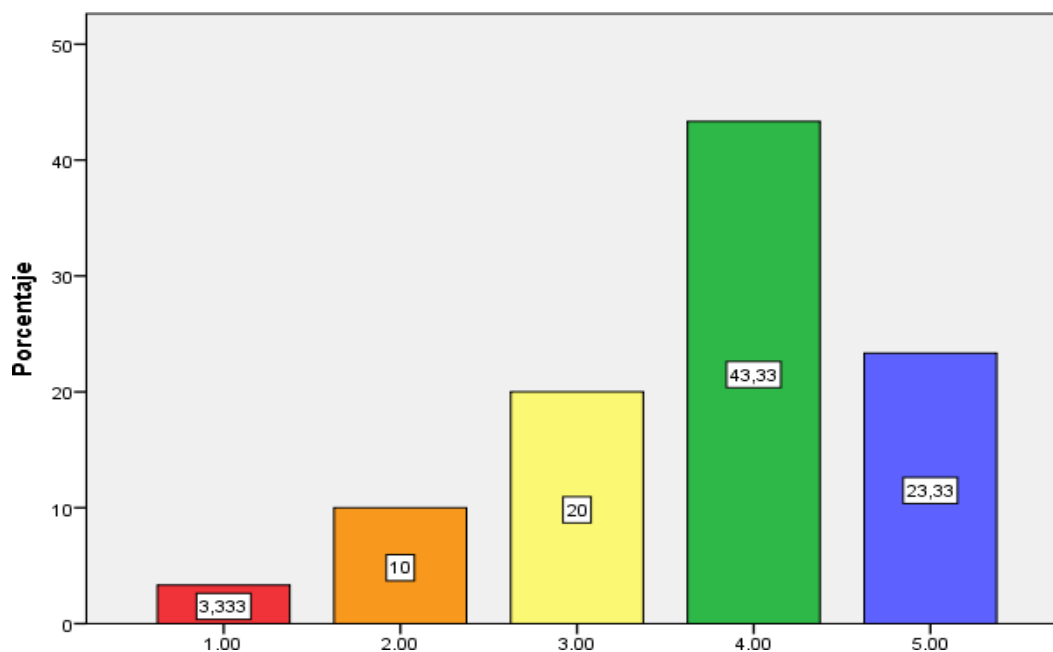
En mi institución, al personal se les permite participar en la toma de decisiones

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	6	10,0	10,0	13,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20,0	20,0	33,3
De acuerdo	26	43,3	43,3	76,7
Totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 9

En mi institución, al personal se les permite participar en la toma de decisiones



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 43.33% manifiestan estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA les permiten participan en la toma de decisiones, el 23.33% “Totalmente de acuerdo”, el 20% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 10% “En desacuerdo” y el 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 66.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran se les permite participar en la toma de decisiones.

Liderazgo. El Liderazgo en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 10

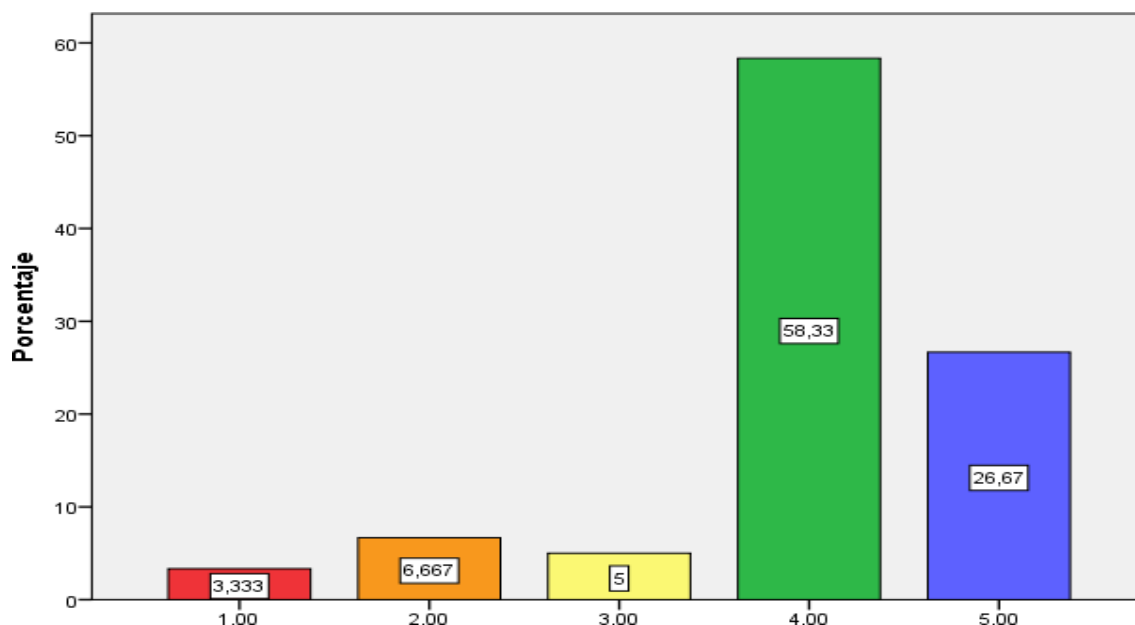
En mi institución, se me permite ser innovador en las soluciones de los problemas que se presentan en el trabajo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,0	5,0	15,0
De acuerdo	35	58,3	58,3	73,3
Totalmente de acuerdo	16	26,7	26,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 10

En mi institución, se me permite ser innovador en las soluciones de los problemas que se presentan en el trabajo



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 20

Interpretación: El 58.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA se les permite ser innovador en las soluciones de los problemas que se presentan en el trabajo, el 26.67% “Totalmente de acuerdo”, el 6.67% (“En desacuerdo”, el 5% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 85% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran se les permite ser innovador en las soluciones de los problemas que se presentan en el trabajo.

Motivación. La motivación en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 11

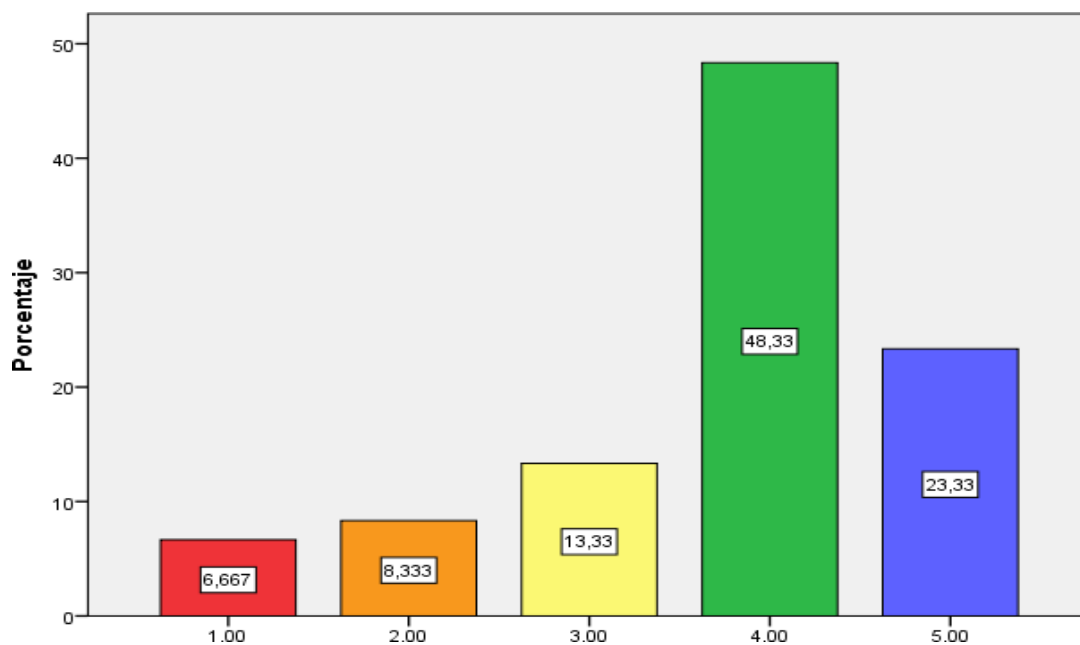
En mi institución, se brinda facilidades para promocionar al personal

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	4	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	5	8,3	8,3	15,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	13,3	13,3	28,3
De acuerdo	29	48,3	48,3	76,7
Totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 11

En mi institución, se brinda facilidades para promocionar al personal



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 48.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA se brinda facilidades para promocionar al personal, el 23.33% “Totalmente de acuerdo”, el 13.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo” y el 6.67% (“Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 71.66% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que la institución, les brinda facilidades para promocionar al personal.

Tabla 12

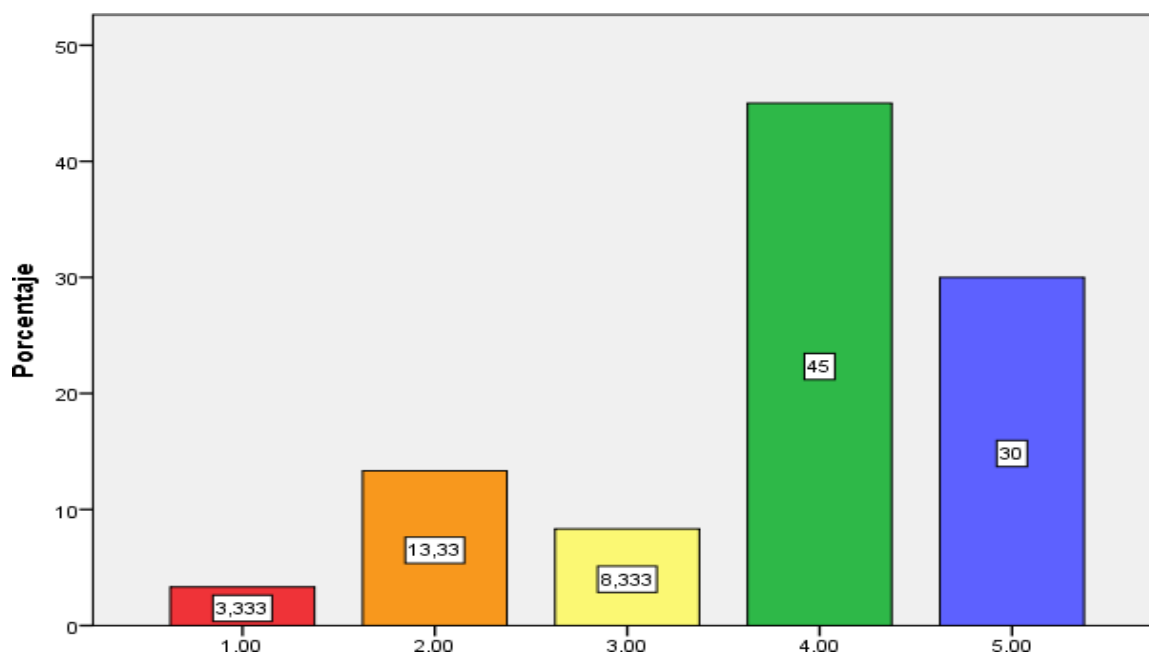
En mi institución, se otorgan beneficios económicos adicionales por el buen trabajo realizado

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	8	13,3	13,3	16,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8,3	8,3	25,0
De acuerdo	27	45,0	45,0	70,0
Totalmente de acuerdo	18	30,0	30,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 12

En mi institución, se otorgan beneficios económicos adicionales por el buen trabajo realizado



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 45% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA se otorgan beneficios económicos adicionales por el buen trabajo realizado, el 30% “Totalmente de acuerdo”, el 13.33% “En desacuerdo”, el 8.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 75% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que se les otorgan beneficios económicos adicionales por el buen trabajo realizado.

Tabla 13

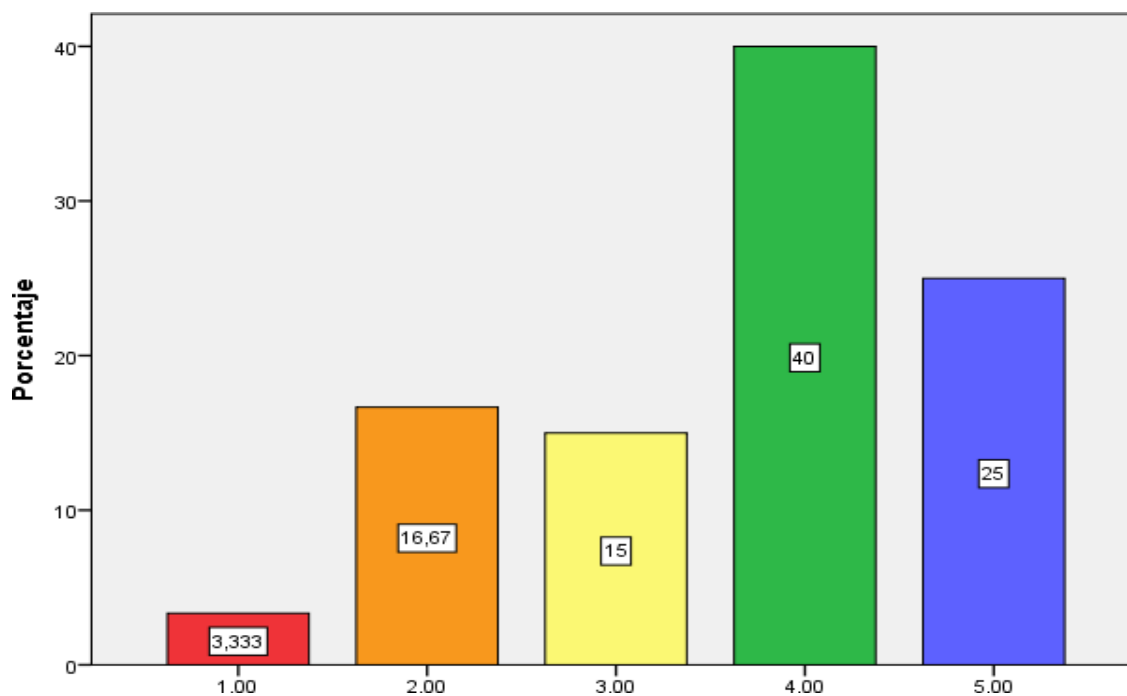
En mi institución, se otorgan reconocimientos honoríficos por el buen trabajo realizado

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	10	16,7	16,7	20,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15,0	15,0	35,0
De acuerdo	24	40,0	40,0	75,0
Totalmente de acuerdo	15	25,0	25,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 13

En mi institución, se otorgan reconocimientos honoríficos por el buen trabajo realizado



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 40% indicar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA se otorgan reconocimientos honoríficos por el buen trabajo realizado, el 25% “Totalmente de acuerdo”, el 16.67% “En desacuerdo”, el 15% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 65% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran qué se otorgan reconocimientos honoríficos por el buen trabajo realizado.

Tabla 14

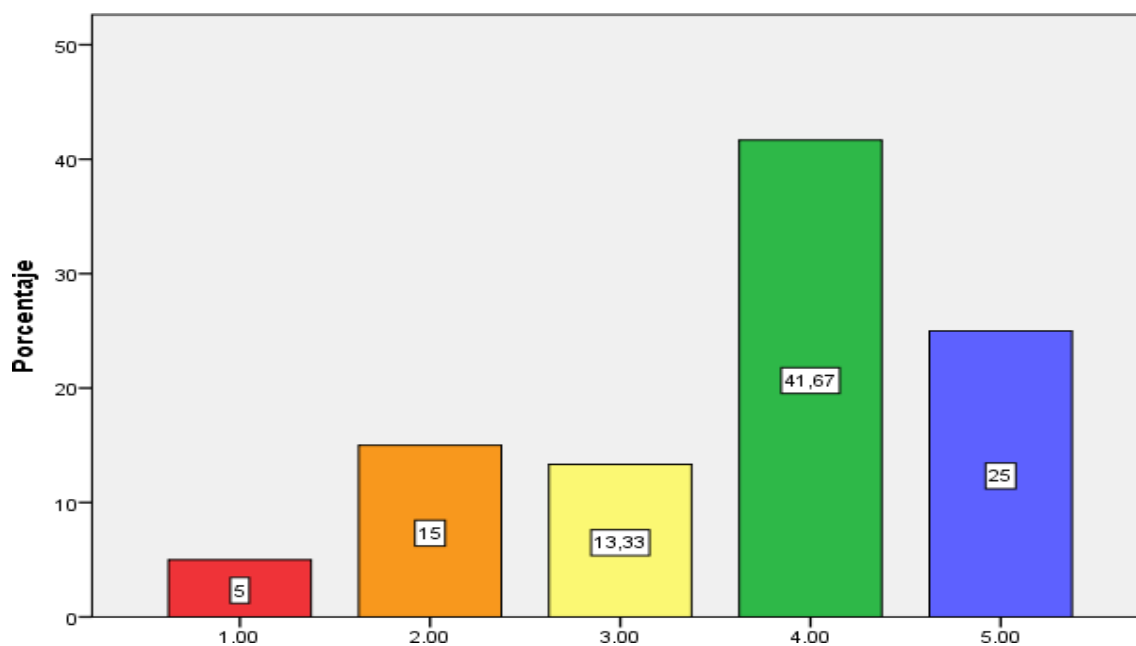
En mi institución, la remuneración al personal es adecuada

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	9	15,0	15,0	20,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	13,3	13,3	33,3
De acuerdo	25	41,7	41,7	75,0
Totalmente de acuerdo	15	25,0	25,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 14

En mi institución, la remuneración al personal es adecuada



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 41.67% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA la remuneración al personal es adecuada., el 25% “Totalmente de acuerdo”, el 15% “En desacuerdo”, el 13.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 66.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que la remuneración al personal es adecuada.

Tabla 15

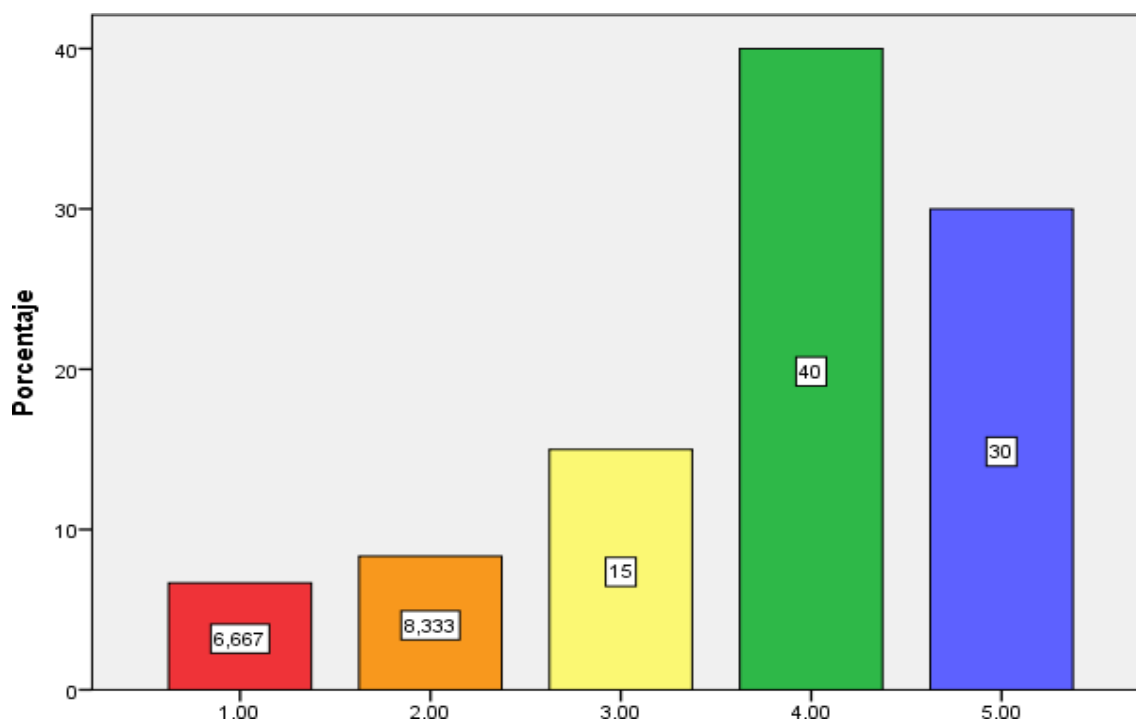
En mi institución, la remuneración al personal se otorga oportunamente

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	4	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	5	8,3	8,3	15,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15,0	15,0	30,0
De acuerdo	24	40,0	40,0	70,0
Totalmente de acuerdo	18	30,0	30,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 15

En mi institución, la remuneración al personal se otorga oportunamente



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 40% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA la remuneración al personal se otorga oportunamente, el 30% “Totalmente de acuerdo”, el 15% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo” y el 6.67% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 70% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que la remuneración al personal se otorga oportunamente.

Oportunidades profesionales y personales. Las Oportunidades profesionales y personales en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 16

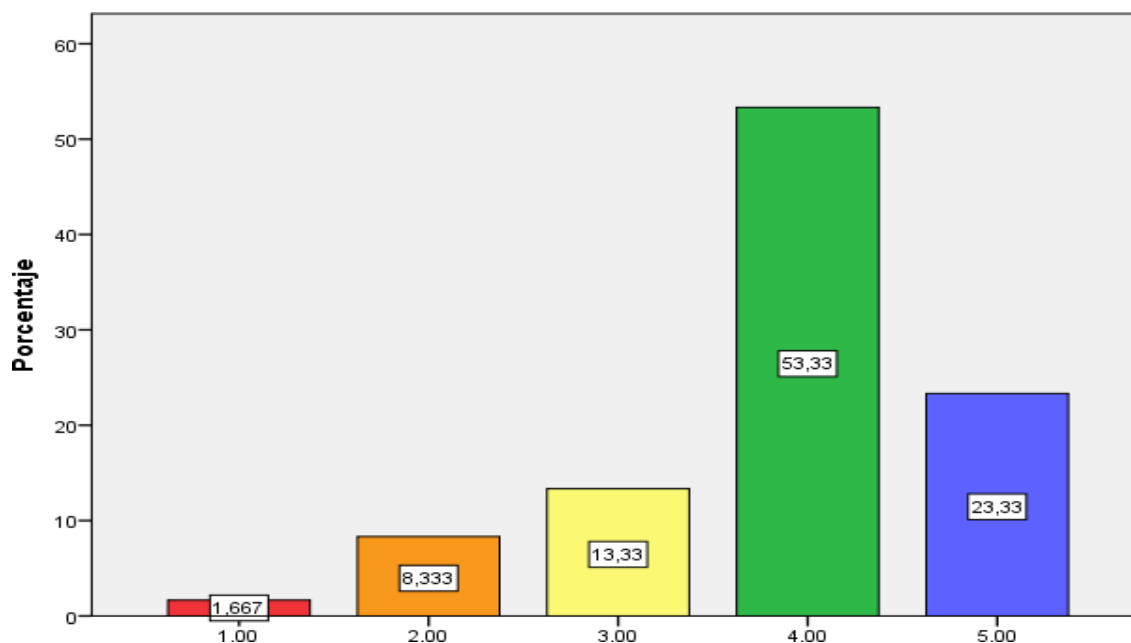
Mi institución, es asequible al cambio que se produce en el entorno empresarial

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	5	8,3	8,3	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	13,3	13,3	23,3
De acuerdo	32	53,3	53,3	76,7
Totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 16

Mi institución, es asequible al cambio que se produce en el entorno empresarial



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 53.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA es asequible al cambio que se produce en el entorno empresarial, el 23.33% “Totalmente de acuerdo”, el 13.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo” y el 6.67% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 71.66% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que la organización es asequible al cambio que se produce en el entorno empresarial.

Información. La Información en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 17

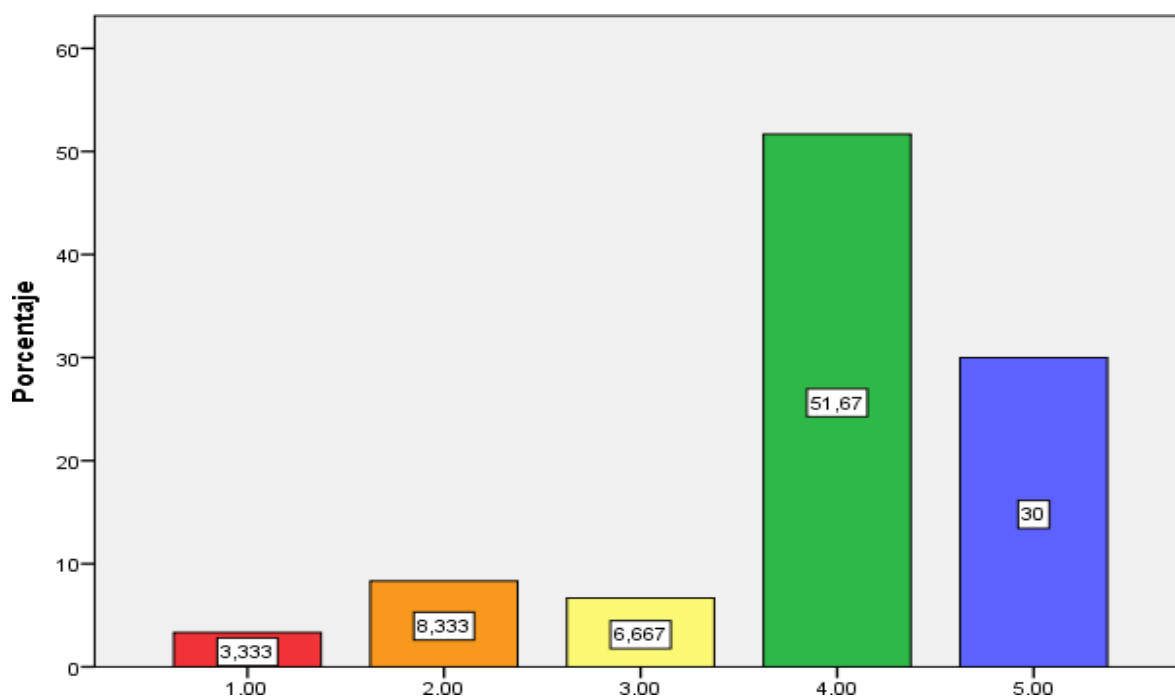
En mi institución (EDPYME ALTERNATIVA), la información que se transmite, es comprensible

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	5	8,3	8,3	11,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,7	6,7	18,3
De acuerdo	31	51,7	51,7	70,0
Totalmente de acuerdo	18	30,0	30,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 17

En mi institución (EDPYME ALTERNATIVA), la información que se transmite, es comprensible



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 51.67% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA la información que se transmite, es comprensible, el 30% “Totalmente de acuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo”, el 6.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 71.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que la información que se transmite, es comprensible.

Tabla 18

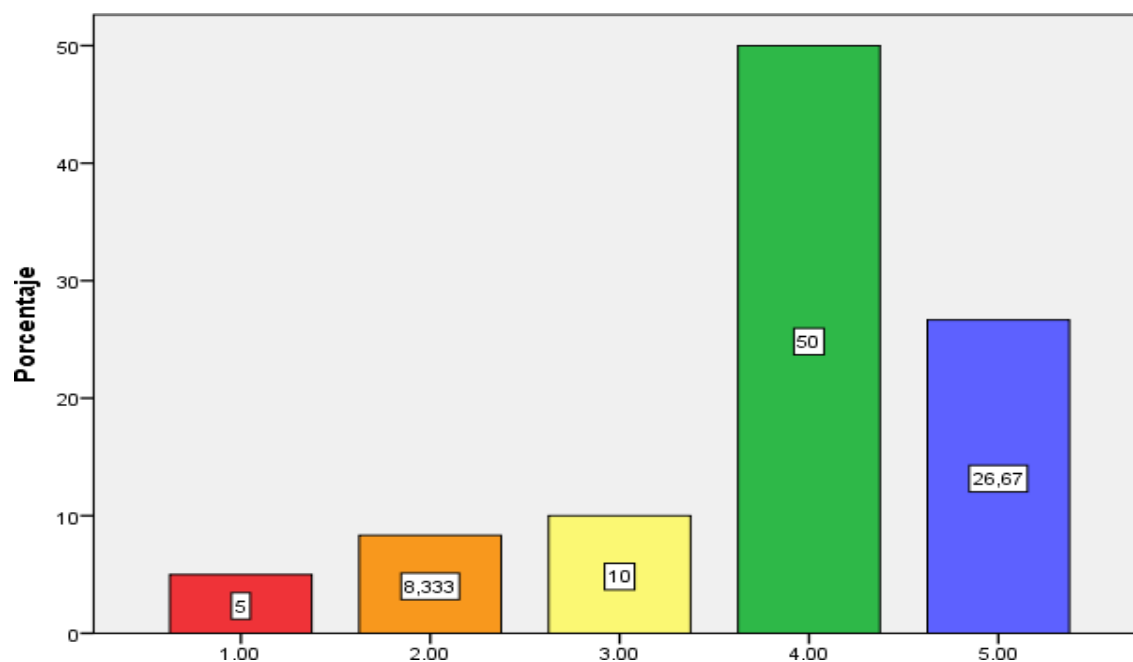
En mi institución la información que se transmite, es oportuna

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	5	8,3	8,3	13,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,0	10,0	23,3
De acuerdo	30	50,0	50,0	73,3
Totalmente de acuerdo	16	26,7	26,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 18

En mi institución la información que se transmite, es oportuna



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 50% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA la información que se transmite, es oportuna, el 26.67% “Totalmente de acuerdo”, el 10% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo” y el 5 % “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 71.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que la información que se transmite, es oportuna.

Tabla 19

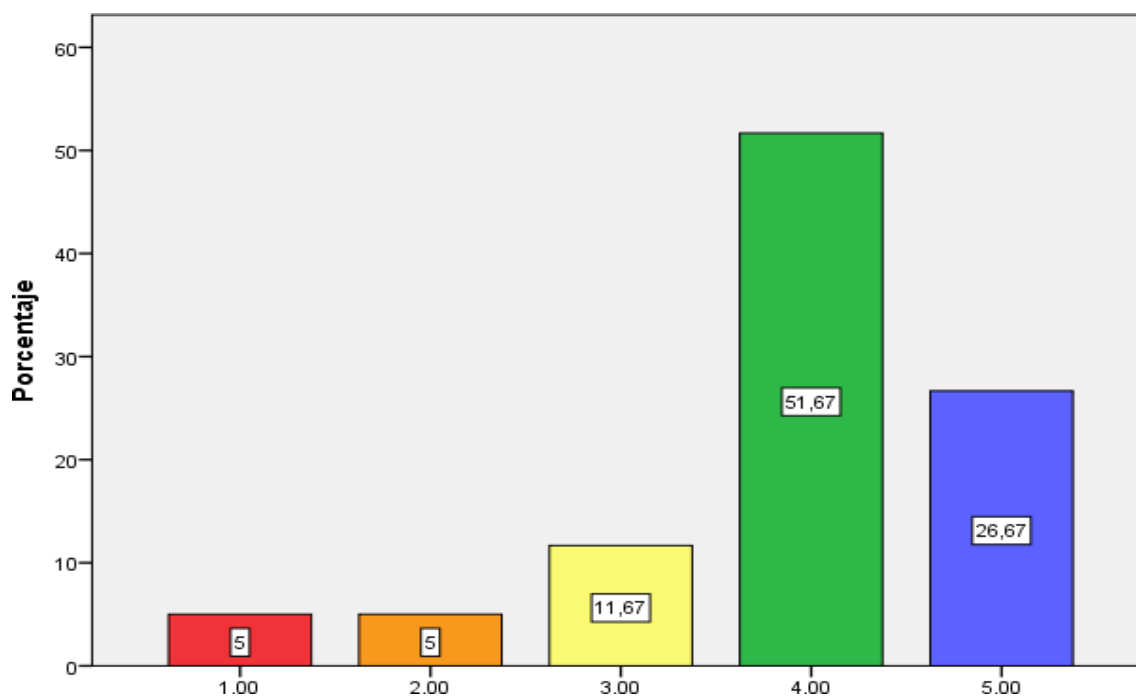
En mi institución, los jefes obtienen información básica para tomar decisiones

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	11,7	11,7	21,7
De acuerdo	31	51,7	51,7	73,3
Totalmente de acuerdo	16	26,7	26,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 19

En mi institución, los jefes obtienen información básica para tomar decisiones



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 51.67% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA los jefes obtienen información básica para tomar decisiones, el 26.67% “Totalmente de acuerdo”, el 11.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y el 5 % “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 78.34% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que los jefes obtienen información básica para tomar decisiones.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Dimensión 1: Resultados del Desempeño Laboral.

Esta subvariable comprende a los indicadores Objetivos, Cumplimientos de objetivos y Niveles de logro. Por tanto, se reflejan por indicador y preguntas los resultados al respecto:

Objetivos. Los objetivos en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 20

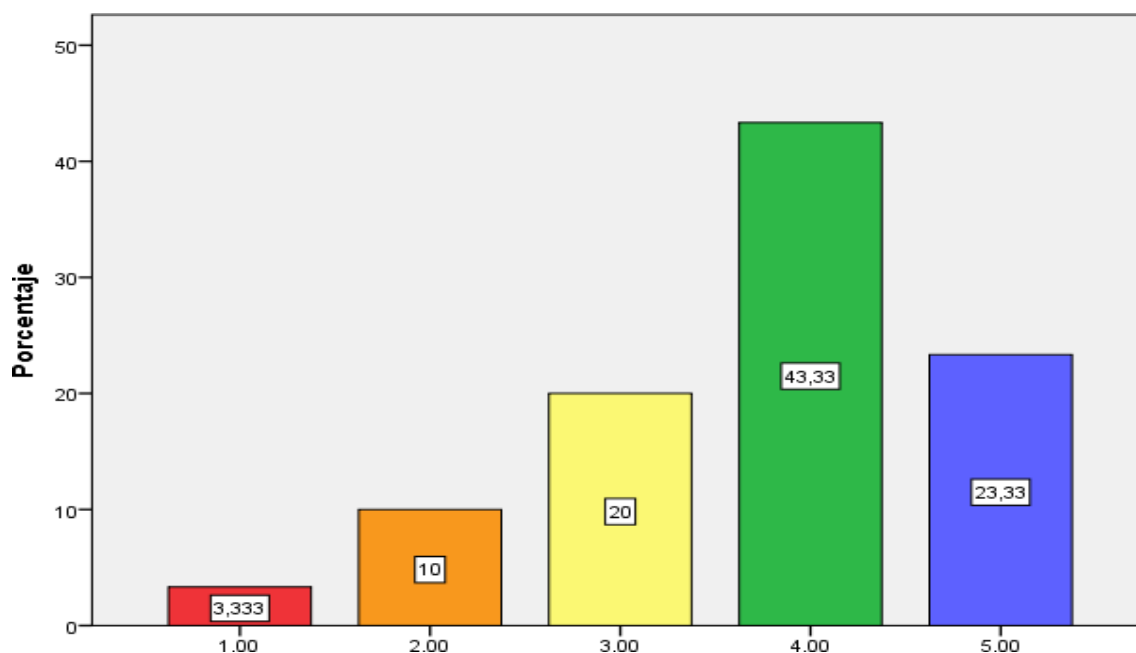
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos para lograr los objetivos institucionales

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	6	10,0	10,0	13,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20,0	20,0	33,3
De acuerdo	26	43,3	43,3	76,7
Totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 20

Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos para lograr los objetivos institucionales



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 43.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME

ALTERNATIVA los jefes inmediatos apoyan los esfuerzos de los trabajadores para el logro de los objetivos institucionales, el 23.33% “Totalmente de acuerdo”, el 20% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 10% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 66.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran su jefe inmediato apoya los esfuerzos para lograr los objetivos institucionales.

Cumplimientos de objetivos. Los Cumplimientos de objetivos en la EDPYME

ALTERNATIVA LAMBAYEQUE.

Tabla 21

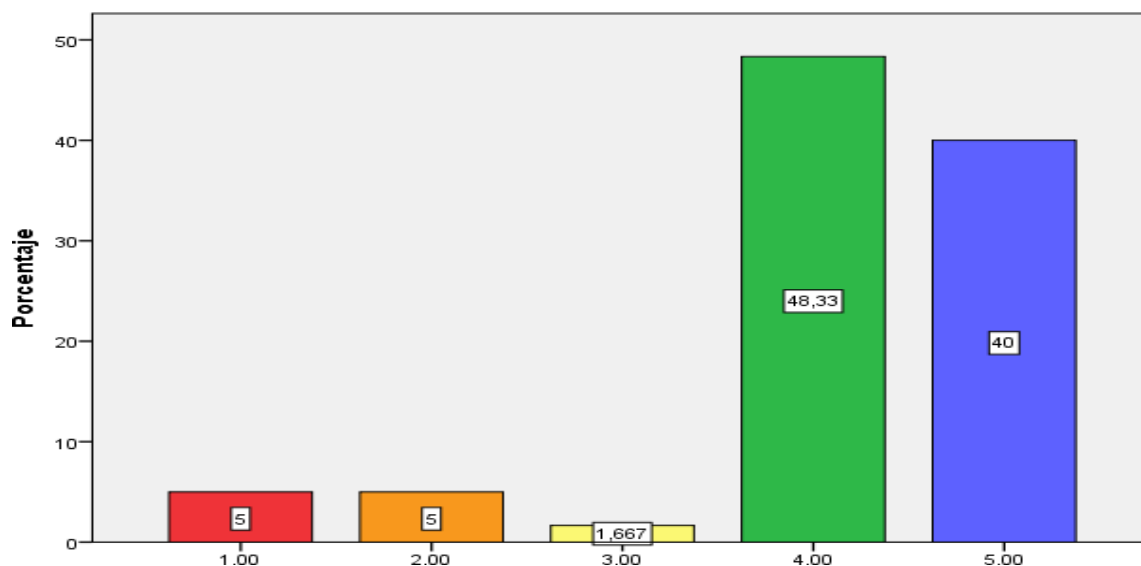
Realizo mi trabajo, cuidando los recursos de mi institución

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	29	48,3	48,3	60,0
Totalmente de acuerdo	24	40,0	40,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 21

Realizo mi trabajo, cuidando los recursos de mi institución



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 43.33% indican estar “De acuerdo” que realizan su trabajo, cuidando los recursos de EDYPME ALTERNATIVA, el 23.33% “Totalmente de acuerdo”, el 20% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 10% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 66.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran Realizo mi trabajo, cuidando los recursos de mi institución.

Niveles de logro. Los niveles de logro en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 22

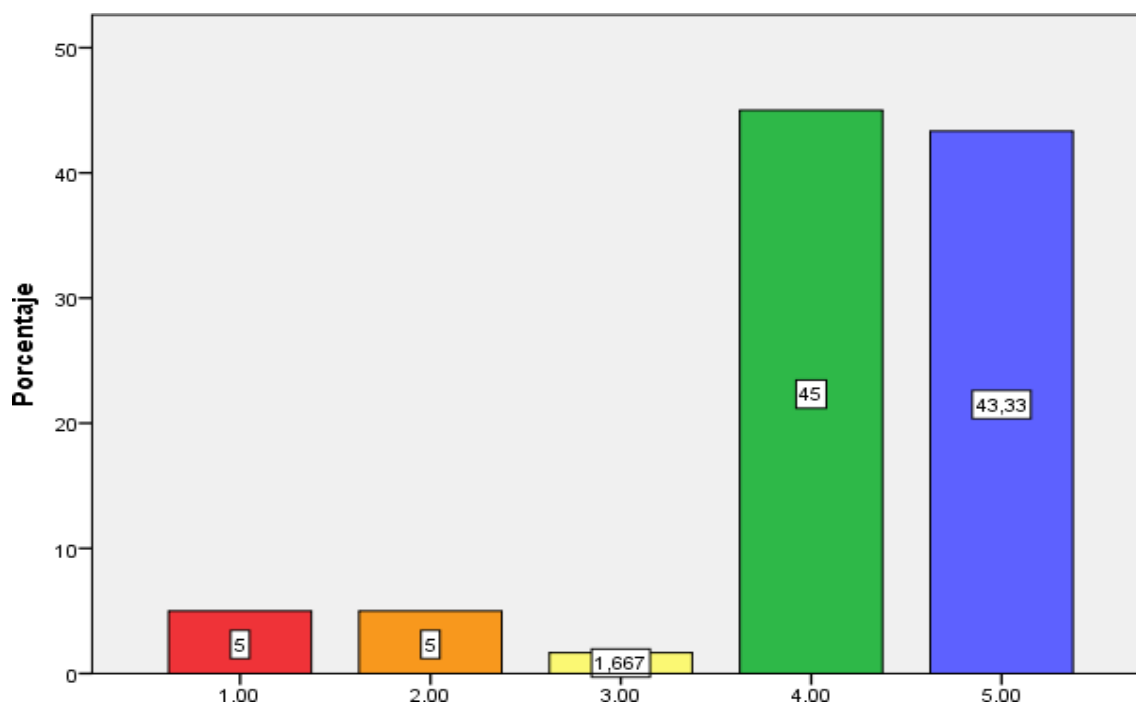
Mi contribución como trabajador, juega un papel importante en el éxito de mi institución

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	27	45,0	45,0	56,7
Totalmente de acuerdo	26	43,3	43,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 22

Mi contribución como trabajador, juega un papel importante en el éxito de mi institución



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 45% indican estar “De acuerdo” que la contribución del trabajador, juega un papel importante en el éxito de EDYPME ALTERNATIVA, el 43.33% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “En desacuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo” y el 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 66.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que su contribución como trabajadores, juega un papel importante en el éxito de la institución.

Dimensión 2: Calidad del Desempeño Laboral

Esta dimensión comprende a los indicadores Estrategias y Mejora continua. Por tanto, se reflejan por indicador y preguntas los resultados al respecto:

Estrategias. Las Estrategias en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 23

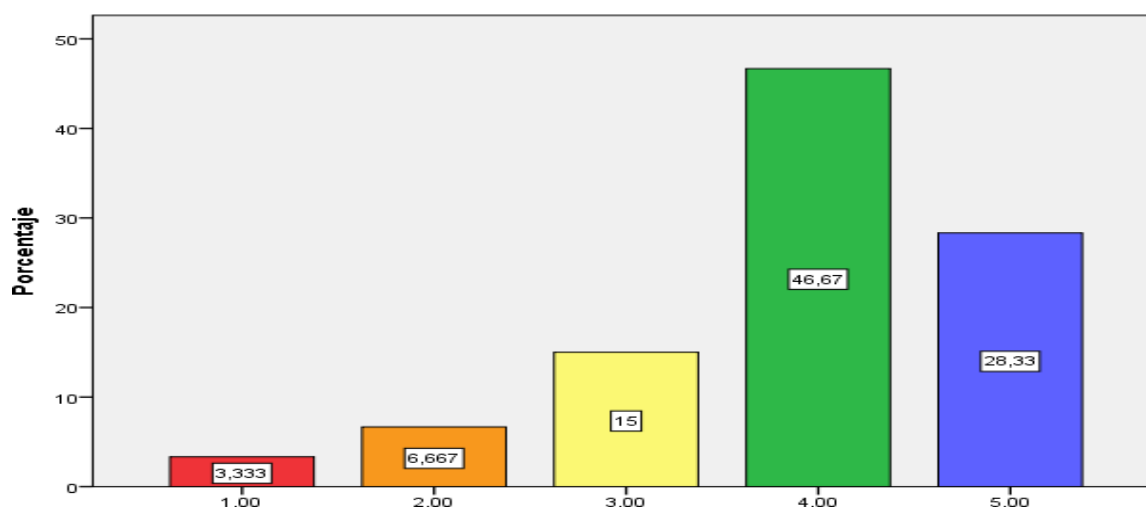
En mi institución, las distribuciones físicas de las áreas de trabajo nos permiten laborar cómodamente

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	15,0	15,0	25,0
De acuerdo	28	46,7	46,7	71,7
Totalmente de acuerdo	17	28,3	28,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 23

En mi institución, las distribuciones físicas de las áreas de trabajo nos permiten laborar cómodamente.



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 46.67% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA las distribuciones físicas de las áreas de trabajo permiten laborar cómodamente a los trabajadores, el 28.33% “Totalmente de acuerdo”, el 15% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 6.67% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 75% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que las distribuciones físicas de las áreas de trabajo nos permiten laborar cómodamente.

Tabla 24

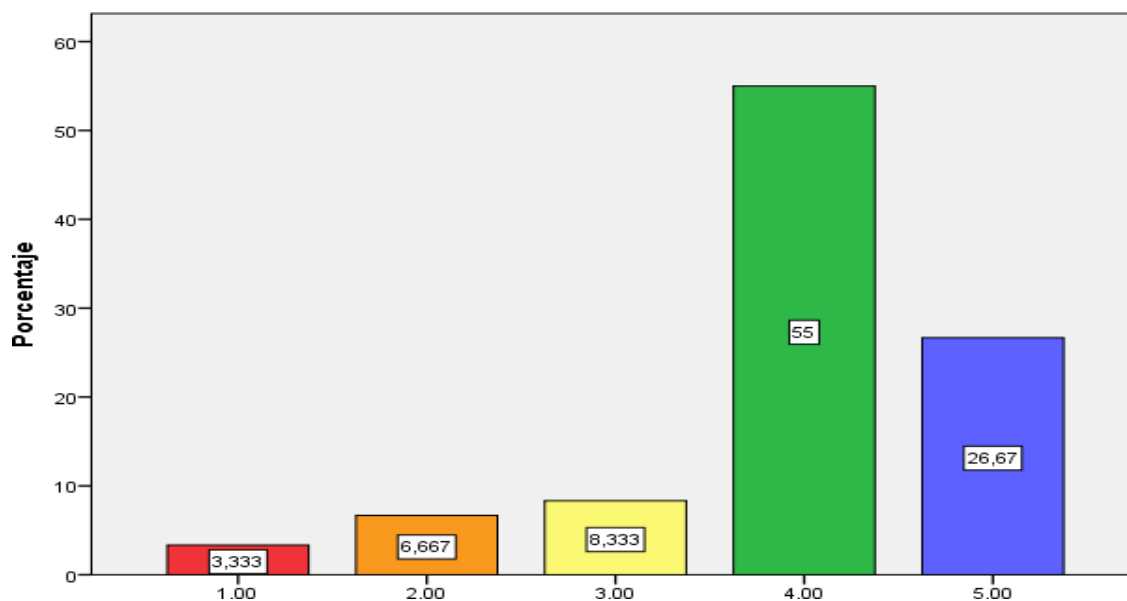
Me siento conforme con el ambiente físico de trabajo, de mi institución

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8,3	8,3	18,3
De acuerdo	33	55,0	55,0	73,3
Totalmente de acuerdo	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 24

Me siento conforme con el ambiente físico de trabajo, de mi institución



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 55% indican estar “De acuerdo” que se sienten conformes con el ambiente físico de trabajo de EDYPME ALTERNATIVA, el 26.67% “Totalmente de acuerdo”, el 8.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 6.67% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 81.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que se sienten conformes con el ambiente físico de trabajo de la institución.

Tabla 25

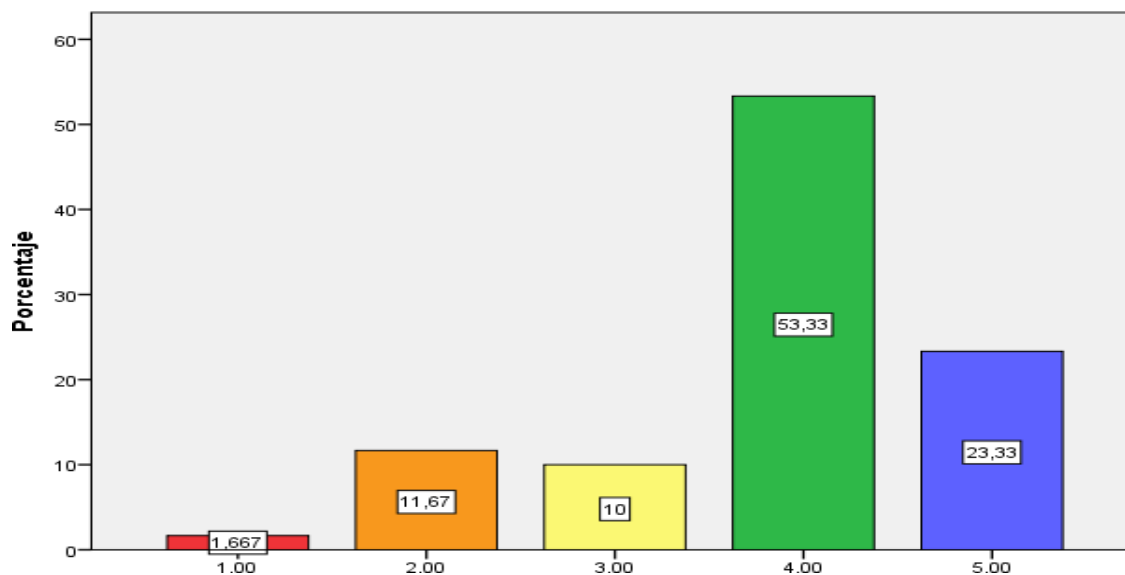
En mi institución, los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el buen desarrollo de nuestro trabajo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	7	11,7	11,7	13,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,0	10,0	23,3
De acuerdo	32	53,3	53,3	76,7
Totalmente de acuerdo	14	23,3	23,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 25

En mi institución, los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el buen desarrollo de nuestro trabajo



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 53.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el buen desarrollo del trabajo del personal, el 23.33% “Totalmente de acuerdo”, el 11.67% “En desacuerdo”, el 10% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y otro 1.67% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 76.66% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el buen desarrollo del trabajo.

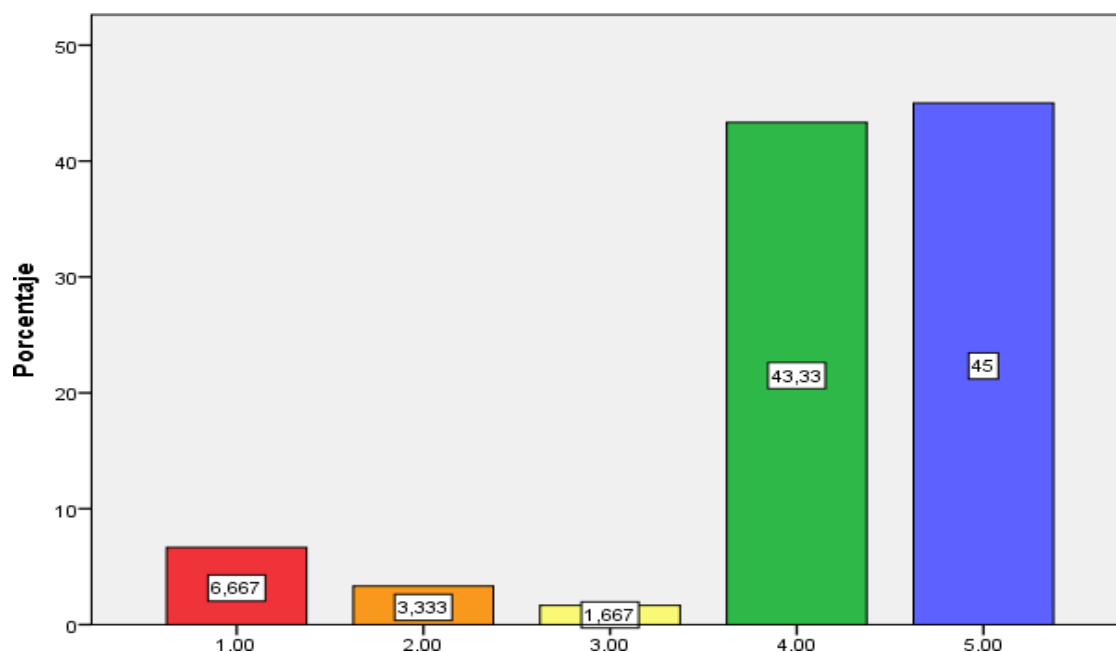
Mejora continua. La Mejora continua en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE.

Tabla 26

Mi trabajo es productivo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	4	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	2	3,3	3,3	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	26	43,3	43,3	55,0
Totalmente de acuerdo	27	45,0	45,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

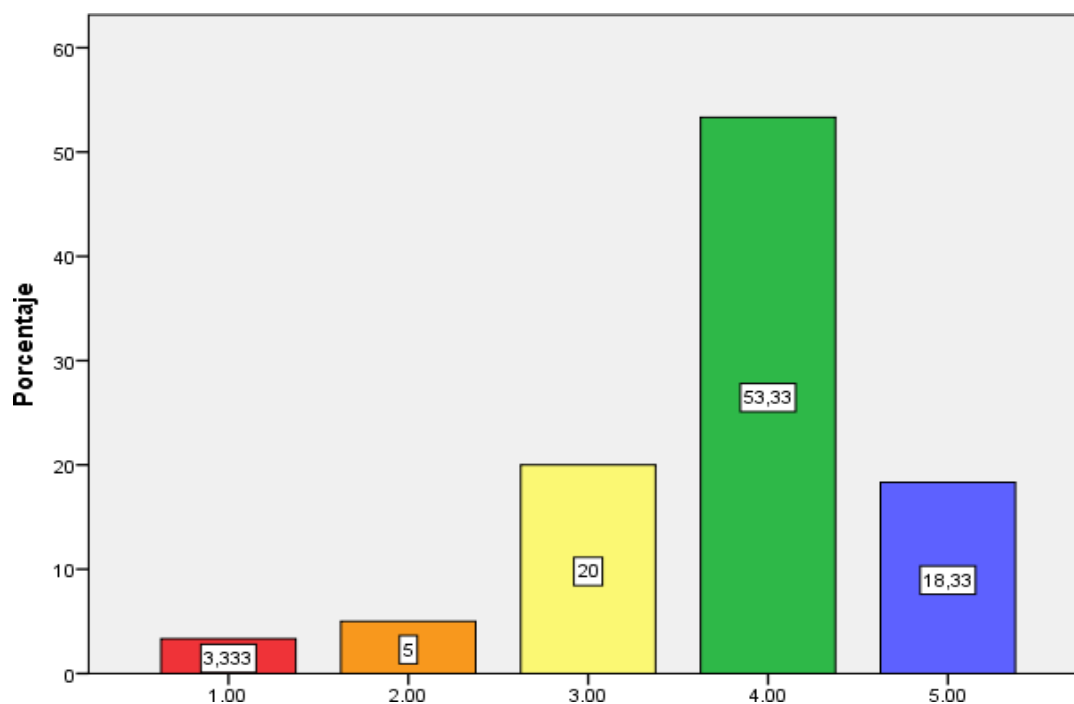
Figura 26*Mi trabajo es productivo*

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 45% indican estar “Totalmente de acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA el trabajo es productivo, el 43.33% “De acuerdo”, el 6.67% “Totalmente en desacuerdo”, el 3.37% “En desacuerdo” y otro 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 88.33% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que su trabajo es productivo.

Tabla 27*Realizo mi trabajo sin cometer errores*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	3	5,0	5,0	8,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20,0	20,0	28,3
De acuerdo	32	53,3	53,3	81,7
Totalmente de acuerdo	11	18,3	18,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

*Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022***Figura 27***Realizo mi trabajo sin cometer errores**Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022*

Interpretación: El 53.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA realizan su trabajo sin cometer errores, el 20% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 18.33% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 71.66% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que realizan su trabajo sin cometer errores.

Tabla 28

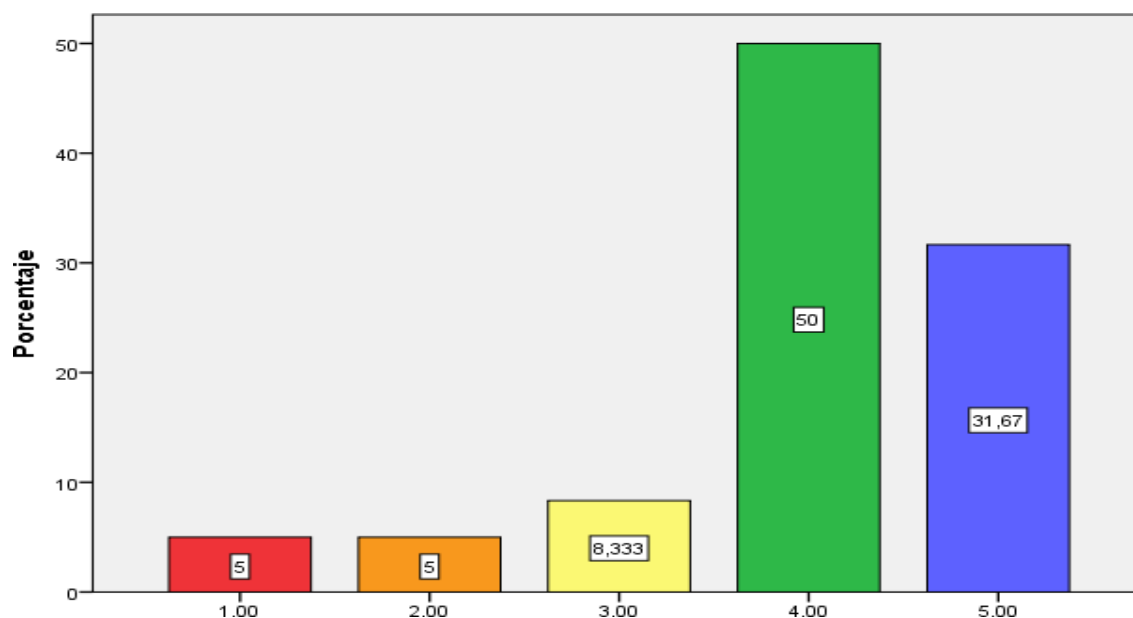
Realizo mi trabajo ordenadamente

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8,3	8,3	18,3
De acuerdo	30	50,0	50,0	68,3
Totalmente de acuerdo	19	31,7	31,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 28

Realizo mi trabajo ordenadamente



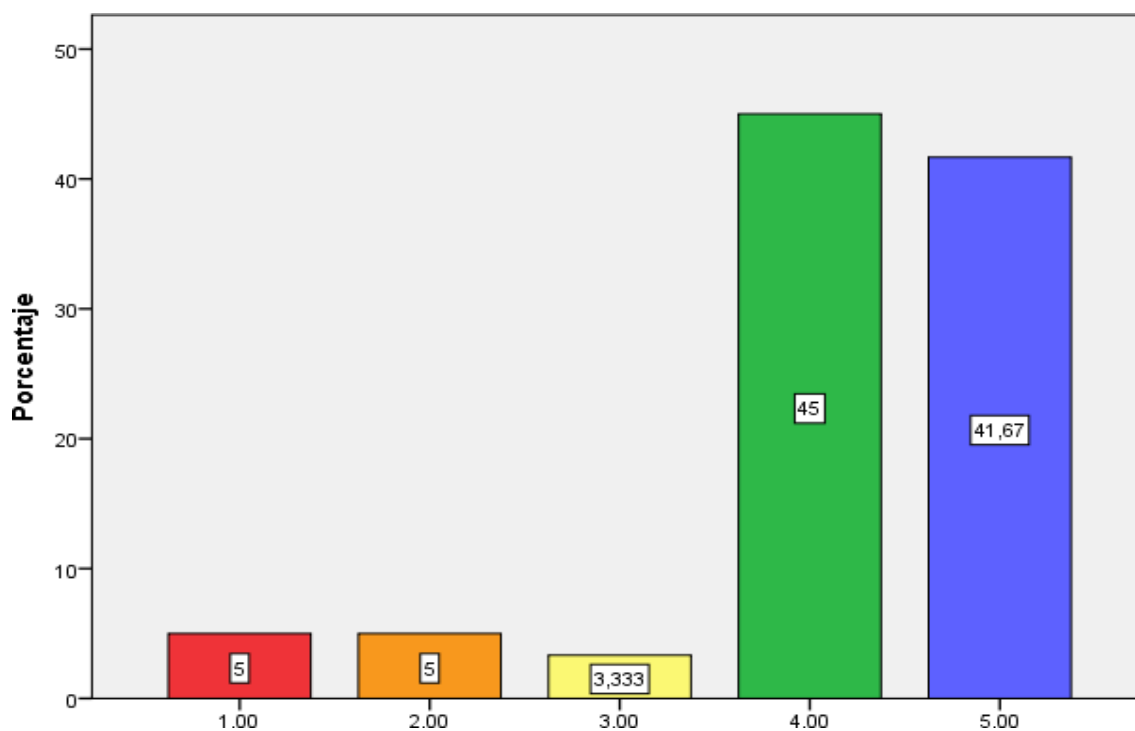
Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 50% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA se realiza el trabajo ordenadamente, el 31.67% “Totalmente de acuerdo”, el 8.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Totalmente en desacuerdo”.

Concluyendo que un 81.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que realizan su trabajo ordenadamente.

Tabla 29*Brindo un adecuado servicio a los clientes*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,3	3,3	13,3
De acuerdo	27	45,0	45,0	58,3
Totalmente de acuerdo	25	41,7	41,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

*Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022***Figura 29***Brindo un adecuado servicio a los clientes**Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022*

Interpretación: El 45% indican estar “De acuerdo” que se brinda un adecuado servicio a los clientes en EDYPME ALTERNATIVA, el 41.67% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 86.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que brindan un adecuado servicio a los clientes.

Tabla 30

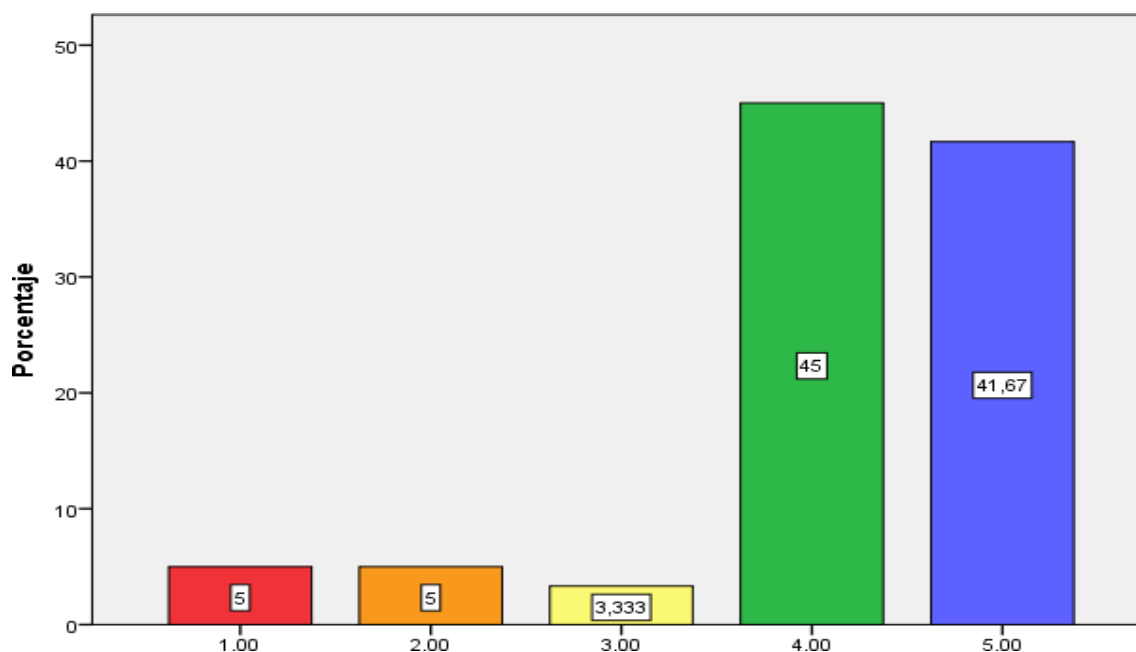
Trato de aumentar mis conocimientos para realizar bien mi trabajo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,3	3,3	13,3
De acuerdo	27	45,0	45,0	58,3
Totalmente de acuerdo	25	41,7	41,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 30

Trato de aumentar mis conocimientos para realizar bien mi trabajo



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 45% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA los trabajadores tratan de aumentar sus conocimientos para realizar bien su trabajo, el 41.67% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 3.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 86.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran Trato de aumentar mis conocimientos para realizar bien mi trabajo.

Dimensión 3: Productividad del Desempeño Laboral

Esta dimensión comprende a los indicadores Eficiencia profesional y personal, Trabajo en equipo, Valoración y Resolución. Por tanto, se reflejan por indicador y preguntas los resultados al respecto:

Eficiencia profesional y personal. La Eficiencia profesional y personal en la EDPYME
ALTERNATIVA LAMBAYEQUE.

Tabla 31

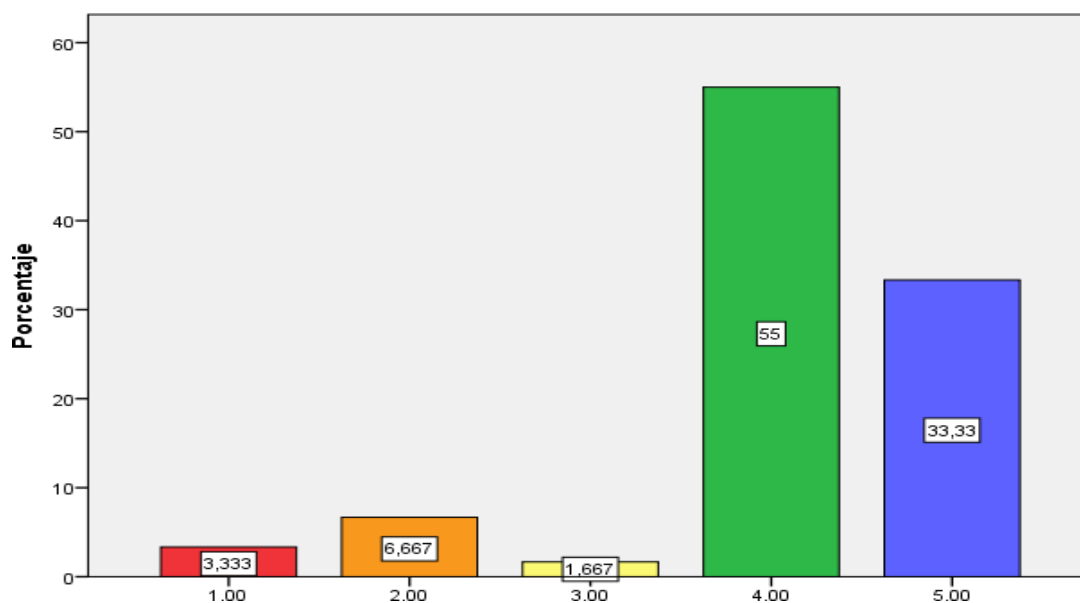
En mi institución, las tareas que desempeño corresponden a mi función

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	4	6,7	6,7	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	33	55,0	55,0	66,7
Totalmente de acuerdo	20	33,3	33,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 31

En mi institución, las tareas que desempeño corresponden a mi función



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 55% indican estar “De acuerdo” que las tareas que desempeñan en EDPYME ALTERNATIVA corresponden a cada función de los trabajadores, el 33.33% “Totalmente de acuerdo”, el 6.67% “En desacuerdo”, el 3.33% “Totalmente en desacuerdo” y otro 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 88.33% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que las tareas que desempeñan corresponden a sus funciones.

Tabla 32

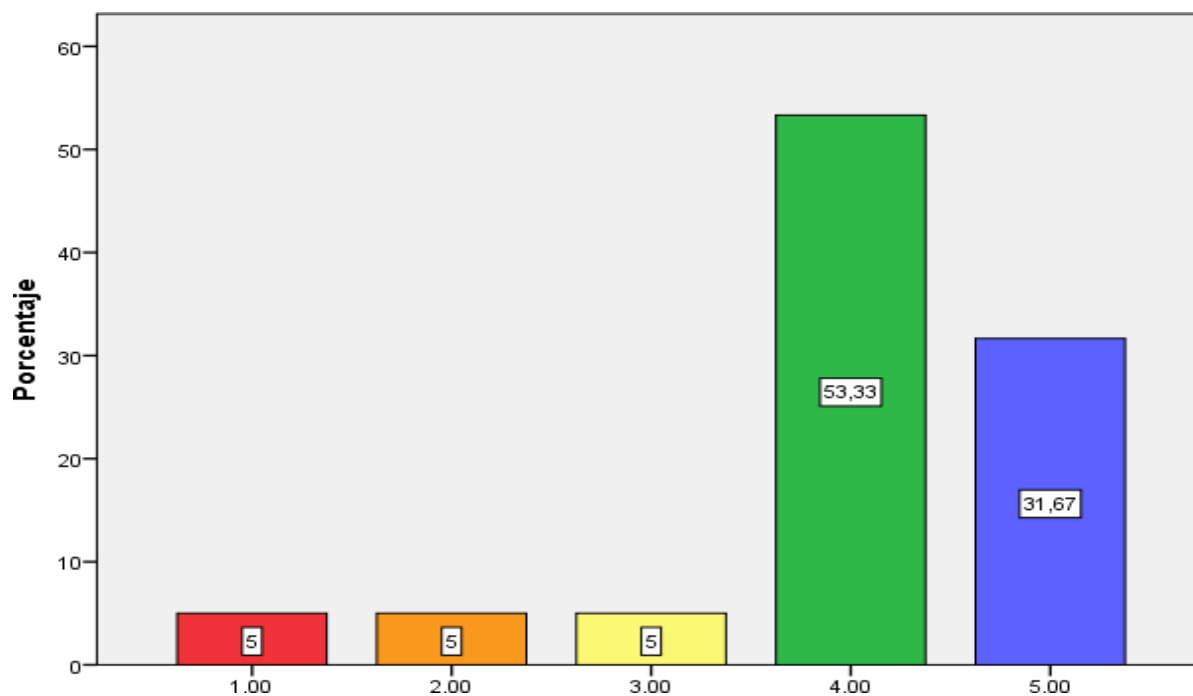
En mi institución, existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada trabajador

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,0	5,0	15,0
De acuerdo	32	53,3	53,3	68,3
Totalmente de acuerdo	19	31,7	31,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 32

En mi institución, existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada trabajador

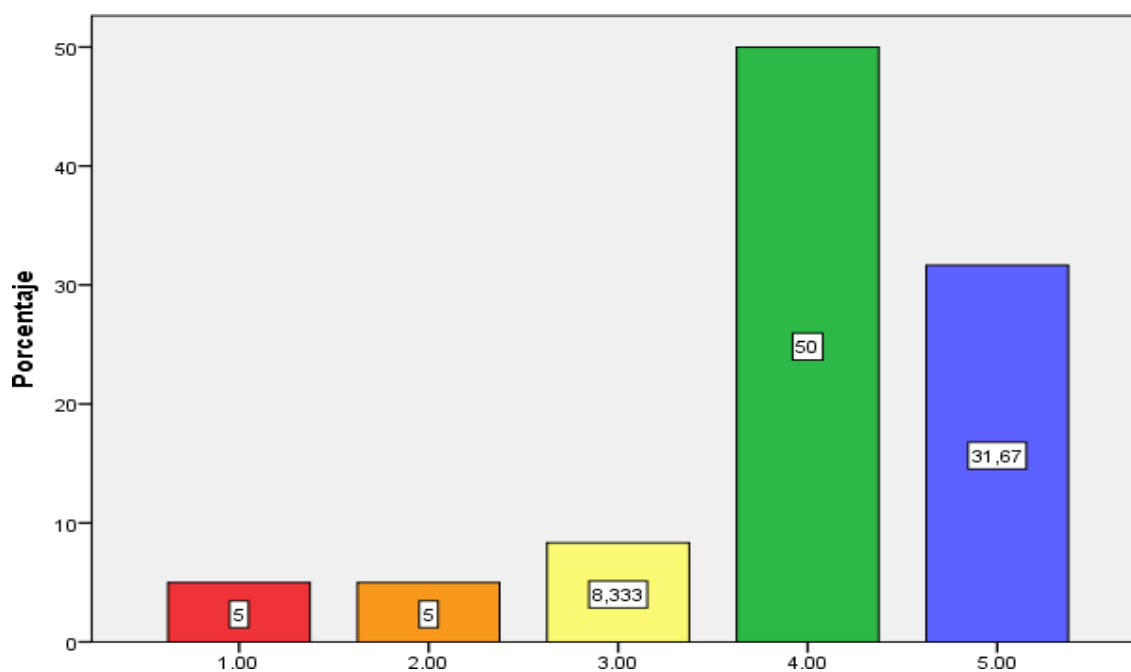


Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 53.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada trabajador, el 31.67% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “En desacuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo” y otro 5% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 85% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que existe una jerarquía organizacional y permite identificar el puesto de trabajo de cada trabajador.

Tabla 33*Ejecuto la cantidad de trabajo indicado*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	8,3	8,3	18,3
De acuerdo	30	50,0	50,0	68,3
Totalmente de acuerdo	19	31,7	31,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

*Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022***Figura 33***Ejecuto la cantidad de trabajo indicado**Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022*

Interpretación: El 50% manifiestan estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA se ejecuta la cantidad de trabajo indicado, el 31.67% “Totalmente de acuerdo”, el 8.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo” y otro 5% “En desacuerdo”. Concluyendo que un 88.33% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran que ejecutan la cantidad de trabajo indicado.

Trabajo en equipo. El trabajo en equipo en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 34

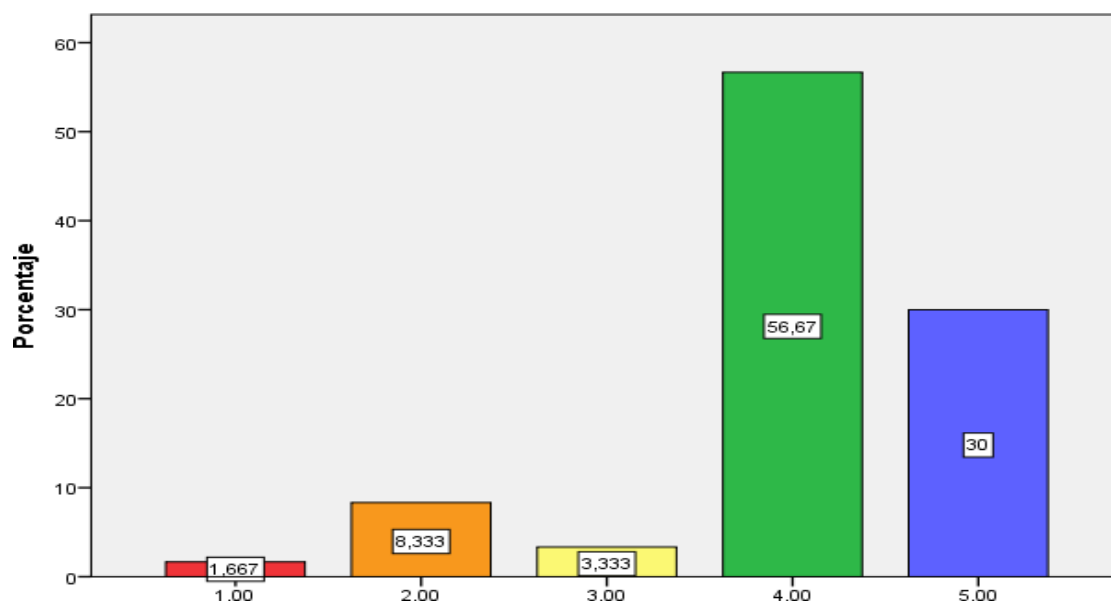
En mi institución, puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
En desacuerdo	5	8,3	8,3	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3,3	3,3	13,3
De acuerdo	34	56,7	56,7	70,0
Totalmente de acuerdo	18	30,0	30,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 34

En mi institución, puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 56.67% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito, el 30% “Totalmente de acuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo”, el 3.33% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y otro 1.67% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 86.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran pueden contar con los compañeros de trabajo cuando los necesitan.

Tabla 35

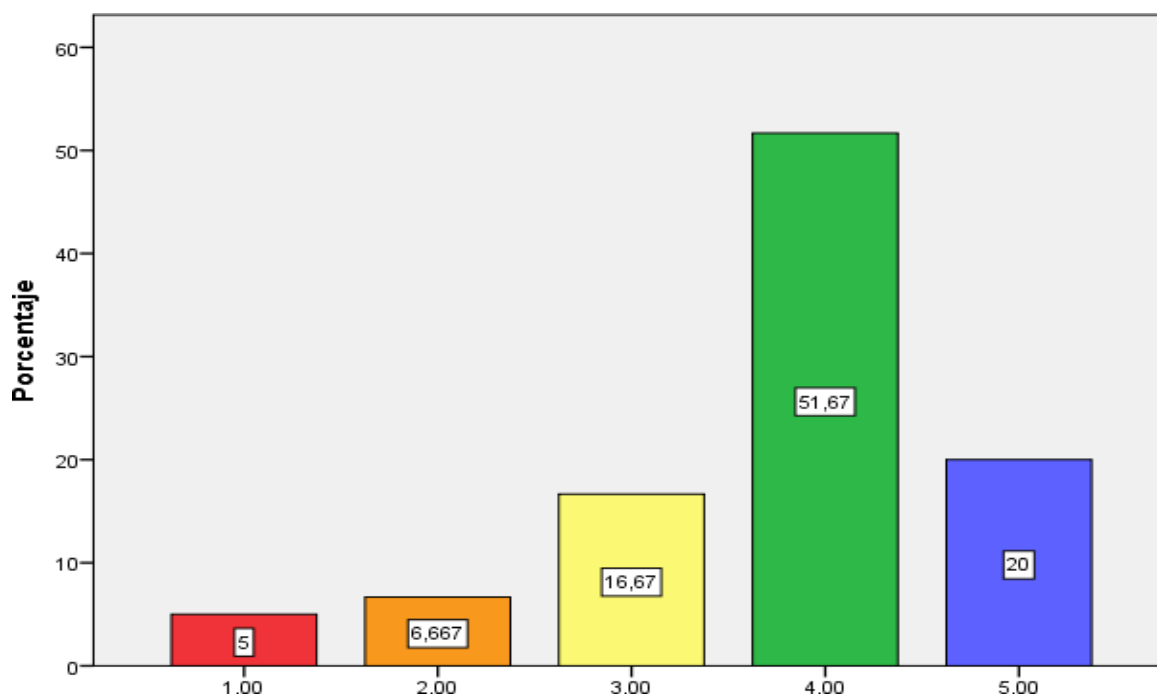
En mi institución, las otras áreas de trabajo, me ayudan cuando los necesito

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	4	6,7	6,7	11,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	16,7	16,7	28,3
De acuerdo	31	51,7	51,7	80,0
Totalmente de acuerdo	12	20,0	20,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 35

En mi institución, las otras áreas de trabajo, me ayudan cuando los necesito



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 51.67% indican estar “De acuerdo” en EDYPME ALTERNATIVA las otras áreas de trabajo, ayudan al personal cuando se les necesita, el 20% “Totalmente de acuerdo”, el 16.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 6.67% “En desacuerdo” y otro 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 86.67% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran pueden contar con otras áreas de trabajo cuando lo necesitan.

Tabla 36

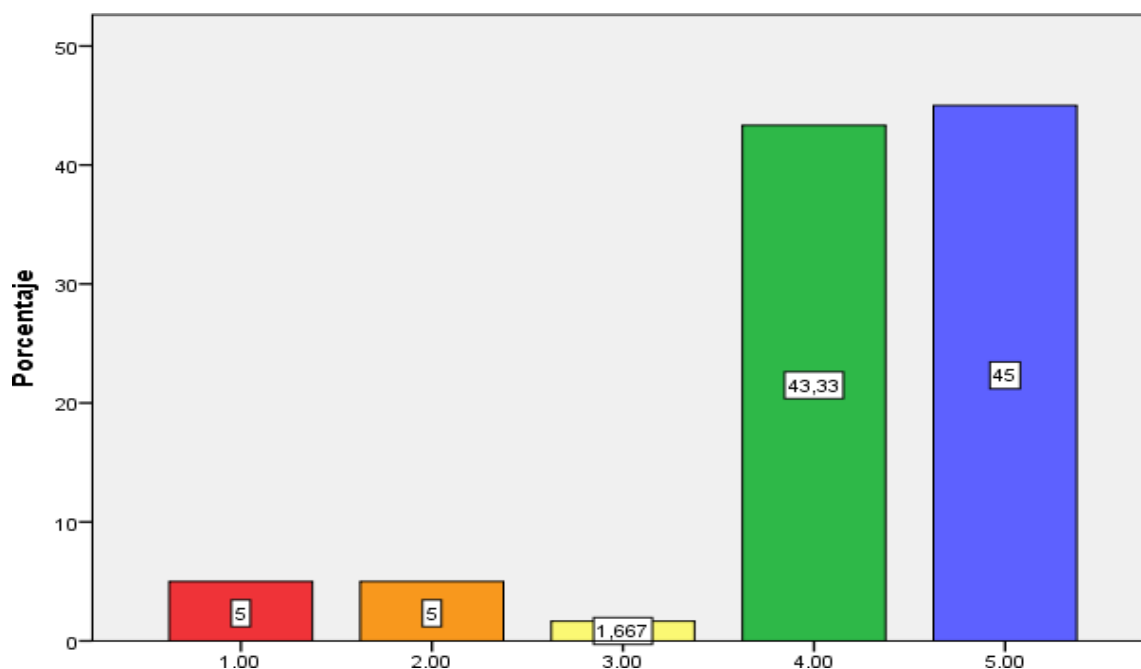
Estoy dispuesto a cooperar con mis compañeros de trabajo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	26	43,3	43,3	55,0
Totalmente de acuerdo	27	45,0	45,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 36

Estoy dispuesto a cooperar con mis compañeros de trabajo



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 45% indican estar “Totalmente de acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA están dispuesto a cooperar con sus compañeros de trabajo, el 43.33% “De acuerdo”, el 5% “Totalmente en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 1.66% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Concluyendo que un 88.33% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran estar dispuestos a cooperar con los compañeros de trabajo.

Valoración. La Valoración en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 37

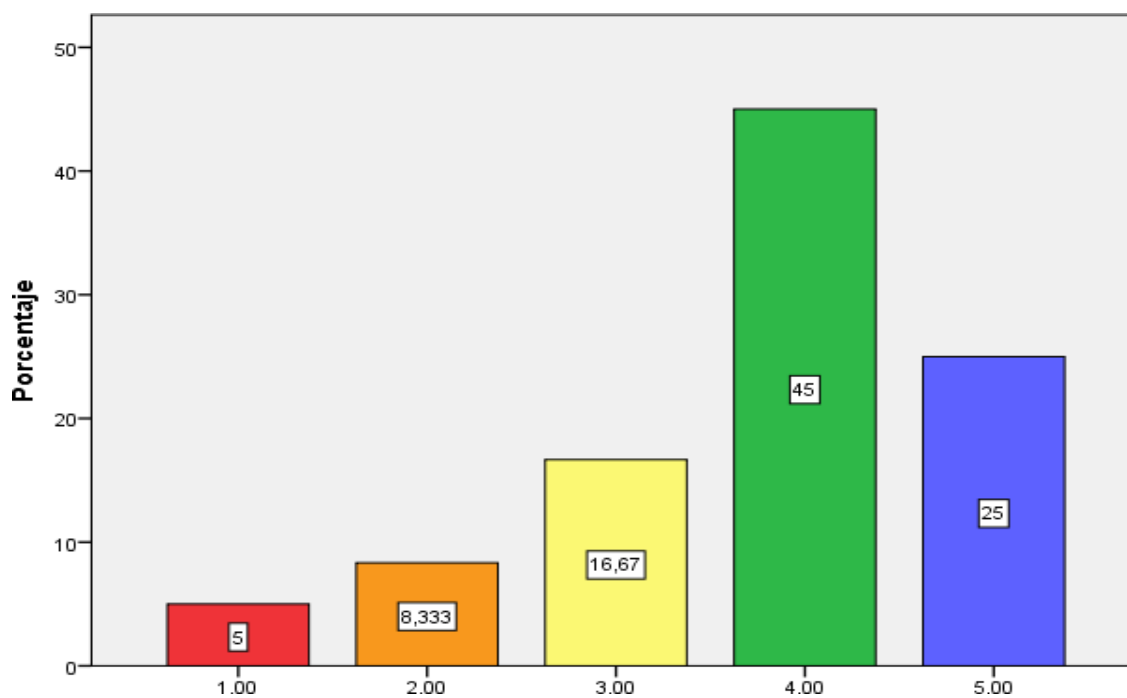
En mi institución, mi trabajo es evaluado en forma adecuada

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	5	8,3	8,3	13,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	16,7	16,7	30,0
De acuerdo	27	45,0	45,0	75,0
Totalmente de acuerdo	15	25,0	25,0	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 37

En mi institución, mi trabajo es evaluado en forma adecuada



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 45% manifiestan que están “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA el trabajo es evaluado en forma adecuada, el 25% “Totalmente de acuerdo”, el 16.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo” y otro 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 70% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran el trabajo es evaluado en forma adecuada.

Resolución. La Resolución en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE

Tabla 38

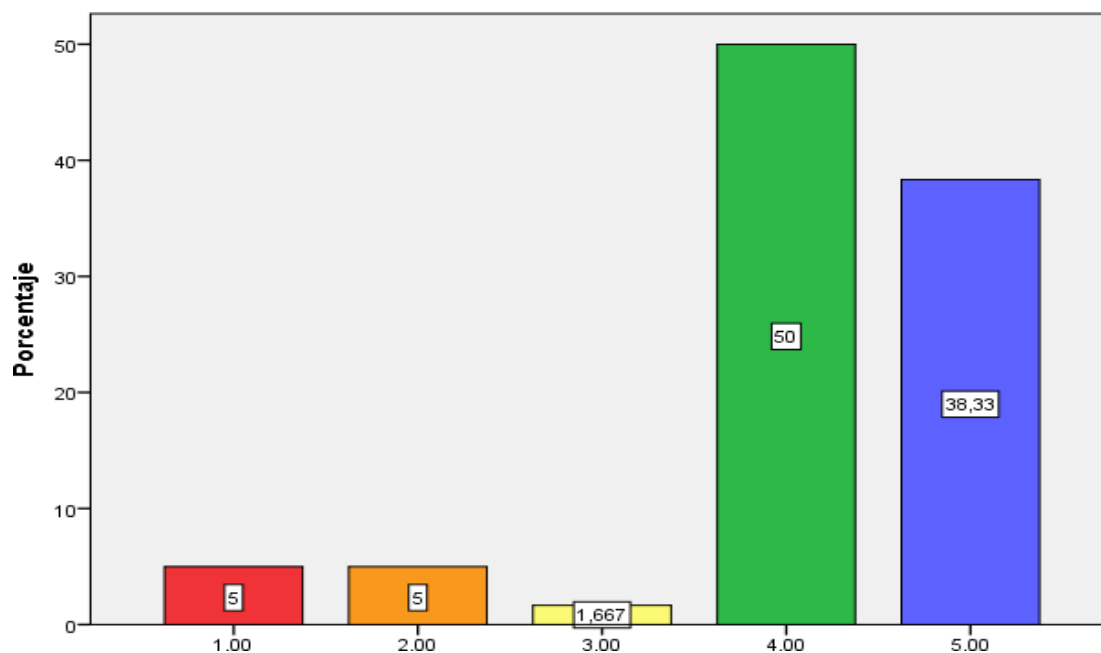
Estoy dispuesto a acatar las órdenes de mi jefe inmediato

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,7	1,7	11,7
De acuerdo	30	50,0	50,0	61,7
Totalmente de acuerdo	23	38,3	38,3	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 38

Estoy dispuesto a acatar las órdenes de mi jefe inmediato

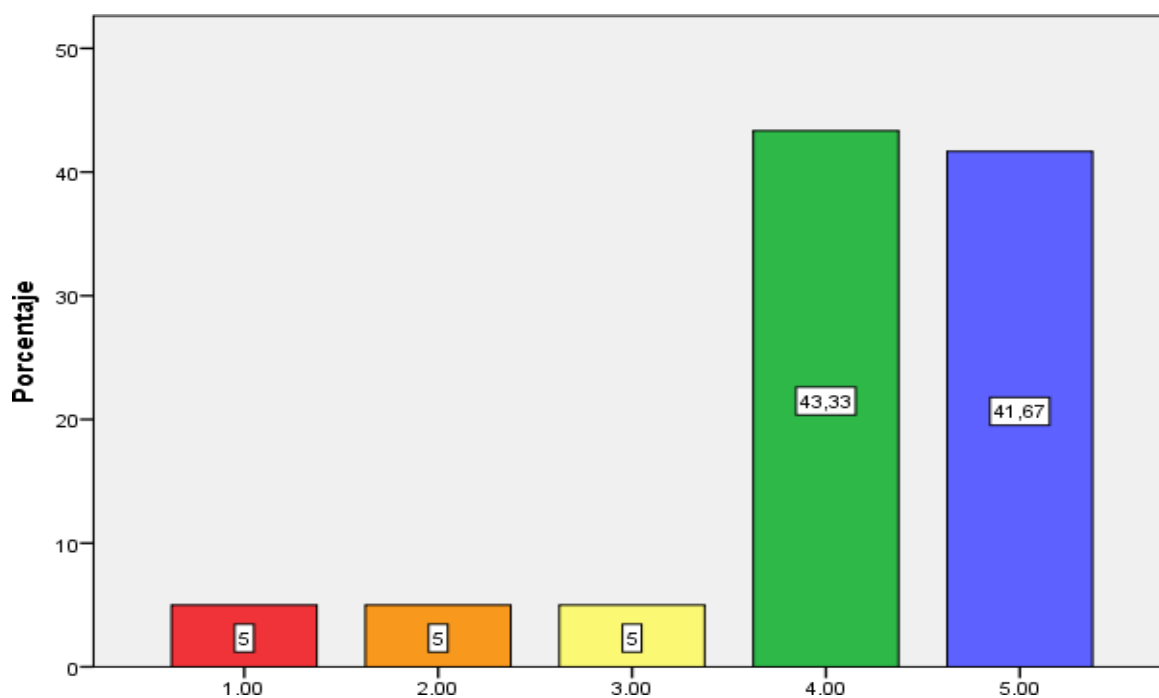


Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 50% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA están dispuesto a acatar las órdenes del jefe inmediato, el 38.33% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 1.67% (“Totalmente en desacuerdo”). Concluyendo que un 88.33% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran estar dispuesto a acatar las órdenes del jefe inmediato.

Tabla 39*Tengo una elevada dedicación a mi trabajo*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5,0	5,0	15,0
De acuerdo	26	43,3	43,3	58,3
Totalmente de acuerdo	25	41,7	41,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

*Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022***Figura 39***Tengo una elevada dedicación a mi trabajo**Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022*

Interpretación: El 43.33% indican estar “De acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA tienen una elevada dedicación al trabajo, el 41.67% “Totalmente de acuerdo”, el 5% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 85% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran tener una elevada dedicación a mi trabajo.

Tabla 40

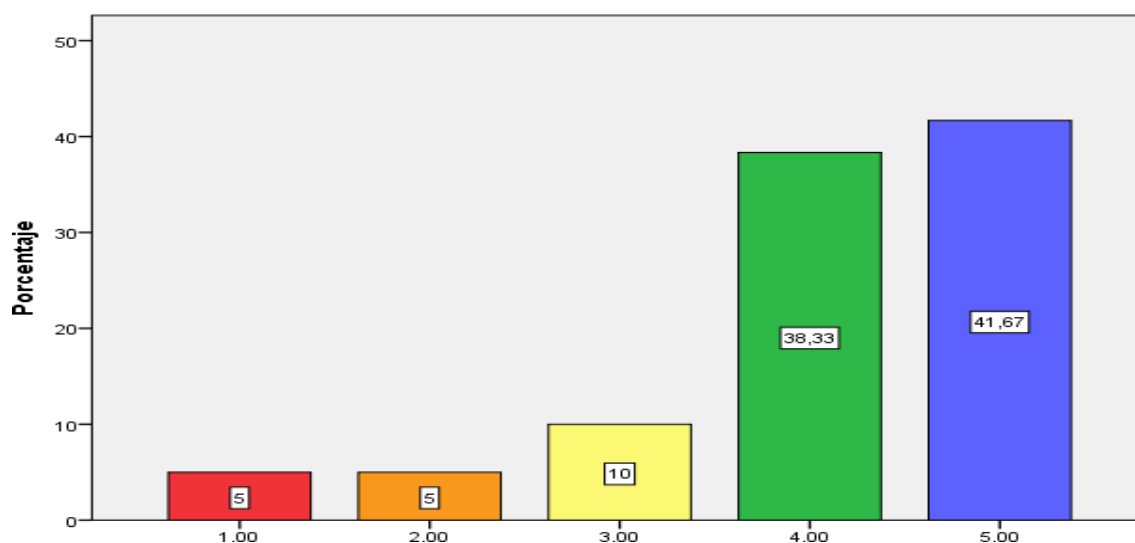
Asisto puntualmente a realizar mi trabajo

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Totalmente en desacuerdo	3	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	3	5,0	5,0	10,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	10,0	10,0	20,0
De acuerdo	23	38,3	38,3	58,3
Totalmente de acuerdo	25	41,7	41,7	100,0
Totales	60	100,0	100,0	

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Figura 40

Asisto puntualmente a realizar mi trabajo



Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: El 41.67% indican que están “Totalmente de acuerdo” que en EDYPME ALTERNATIVA asisten puntualmente a realizar su trabajo, el 38.33% (“De acuerdo”, el 10% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 5% “En desacuerdo” y otro 5% “Totalmente en desacuerdo”. Concluyendo que un 80% de los trabajadores de agencias de EDYPME ALTERNATIVA consideran asistir puntualmente a realizar el trabajo.

Nivel del Clima Organizacional en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque

Tabla 41

Nivel del clima organizacional en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque

Dimensiones	Valor máximo				Valor mínimo	Promedio
	5	4	3	2	1	
Dimensión 1: Aspectos personales	29 (48.33%)	24 (40%)	1 (1.67%)	5 (8.33%)	1 (1.67%)	4.25 (Alto)
Dimensión 2: Aspectos Empresariales	23 (38.33%)	27 (45%)	4 (6.67%)	6 (10%)	0 (0%)	4.12 (Alto)
Total						3.90 (Alto)

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

En la dimensión Aspectos personales de la variable Clima organizacional, el 48.33% indican estar “Totalmente de acuerdo”, el 40% “De acuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo” y el 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”. Por lo que se Concluye, que existe un nivel alto (4.25) para la dimensión aspectos personales del clima organizacional, por tanto, en la organización existe un buen sentido de pertenencia, relaciones interpersonales y comunicación.

En la dimensión Aspectos Empresariales, el 45% indican estar “De acuerdo”, el 38.33% “Totalmente de acuerdo”, el 10% “En desacuerdo” y el 6.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Por lo que se Concluye, que existe un nivel alto (4.12) para la dimensión Aspectos Empresariales del clima organizacional: Lo que, nos permite afirmar que, en la EDYPME ALTERNATIVA. la capacitación, la toma de decisiones, el liderazgo, la motivación y las oportunidades profesionales y personales se manejan adecuadamente.

En resumen, en la EDYPME ALTERNATIVA existe un nivel alto (3.90) en el clima de la organización.

Nivel del Desempeño Laboral en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque

Tabla 42

Nivel del desempeño laboral en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque

Dimensiones	Valor máximo 5	4	3	2	Valor mínimo 1	Promedio
Dimensión 1: Resultados del desempeño laboral	27 (45%)	26 (43.33%)	1 (1.67%)	5 (8.33%)	1 (1.67%)	4.22 (Alto)
Dimensión 2: Calidad del desempeño laboral	27 (45%)	26 (43.33%)	1 (1.67%)	5 (8.33%)	1 (1.67%)	4.22 (Alto)
Dimensión 3: Productividad del desempeño laboral	30 (50%)	23 (38.30%)	1 (1.67%)	5 (8.33%)	1 (1.67%)	4.27 (Alto)
Total						4.01 (Alto)

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

En la subvariable resultados, del constructo desempeño laboral, el 45% indican estar “Totalmente de acuerdo”, el 43.33% “De acuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo”, finalmente, el 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y otro 1.67% “Totalmente en desacuerdo”. Por lo que se concluye que existe un nivel alto (4.22), para la dimensión Resultados del desempeño laboral, por lo tanto, en la organización los resultados están basados mayormente en: objetivos, cumplimientos de objetivos y niveles de logro.

En la dimensión Calidad, el 45% indican estar “Totalmente de acuerdo”, el 43.33% (“De acuerdo”, el 8.33% “En desacuerdo” y el 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 1.67% “Totalmente en desacuerdo”. Puesto que se concluye, que existe un nivel alto (4.22) para la dimensión Calidad del desempeño laboral. Lo que nos permite afirmar que en las agencias de EDPYME ALTERNATIVA la dimensión calidad está sustentada en: estrategias y mejora continua.

En la dimensión Productividad, el 45% indican estar “Totalmente de acuerdo”, el 50% “Totalmente de acuerdo”, el 38.33% “De acuerdo”, el 8.33% (“En desacuerdo”, por último, el 1.67% “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 1.67% “Totalmente en desacuerdo”. Por lo que se concluye, que existe un nivel alto (4.27), para la dimensión Calidad del desempeño laboral. Lo que nos permite afirmar que en las agencias de EDYPME ALTERNATIVA la dimensión productividad está sustentada en: trabajo en equipo, valoración y resolución.

En resumen, EDYPME ALTERNATIVA existe un nivel alto (4.01) en el desempeño laboral.

Contrastación de Hipótesis

Para contrastar la hipótesis se determinó la prueba de normalidad, tomando en cuenta:

Si $p > 0,05$ = Distribución normal y

Si $p < 0,05$ = distribución no paramétrica.

Tabla 43

Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Clima organizacional	,191	60	,000
Variable 2: Desempeño laboral	,241	60	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

De acuerdo al coeficiente *Rho Spearman* se encontró la existencia de una relación alta entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, dado que el Rho fue de 0.000 y $0.000 < 0.05$ y $60 > 50$

Tabla 44*Coeficiente de Rho Spearman*

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

Nota. Tabla de grado de normalidad

Prueba de Hipótesis General

H0: El clima organizacional no se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

H1: El clima organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

Tabla 45

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Variable 2: Desempeño laboral

		Variable 1: Clima organizacional	Variable 2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Variable 1: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Variable 2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Contrastación: cuando el grado de significancia sea menor a 0.05, se tomará como válida la hipótesis alterna, pero cuando sea lo contrario se tomará la hipótesis nula.

Interpretación: Dado que el Rho es inferior a 0.05, se confiere la hipótesis alterna (H1) y no se considera la hipótesis nula (H0), por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Por otra parte, el grado de correlatividad alcanzó un $Rho=0,879$, destacando una conexión de modo positivo alto entre las variables.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H0: El Clima Organizacional no se relaciona directa, positiva y significativamente con la dimensión de resultados del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

H1: El Clima Organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con los resultados del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

Tabla 46

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Dimensión 1: Resultados del desempeño laboral

		Variable 1: Clima organizacional	Dimensión 1: Resultados del desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable 1: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,781**
		N	,000
			60
	Dimensión 1: Resultados del desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,781**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			60

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

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: Dado que el Rho es inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1, y se rechaza la hipótesis nula (H0, por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y la dimensión resultados del desempeño laboral. del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Por otra parte, el grado de correlatividad alcanzó un Rho=0,781 destacando una conexión de modo positivo alto con la variable.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H0: El Clima Organizacional no se relaciona directa, positiva y significativamente, con la dimensión de calidad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

H1: El Clima Organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente, con la calidad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

Tabla 47

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Dimensión 2: Calidad del desempeño laboral

		Variable 1: Clima organizacional	Dimensión 2: Calidad del desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable 1: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,761**
		N	60
	Dimensión 2: Calidad del desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,761**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

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

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: Dado que el Rho es inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1, y se rechaza la hipótesis nula (H0, por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral. del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Por otra parte, el grado de correlatividad alcanzó un Rho=0,761 destacando una conexión de modo positivo alto con la variable.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H0: El Clima Organizacional no se relaciona directa, positiva y significativamente con la dimensión productividad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

H1: El Clima Organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con la productividad del desempeño laboral del personal en EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

Tabla 48

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y Dimensión 3: Productividad del desempeño laboral

		Variable 1: Clima organizacional	Dimensión 3: Productividad del desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable 1: Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,725**
		N	60
	Dimensión 3: Productividad del desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

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

Nota: Elaborado en base a encuesta de fecha 05 de julio del 2022

Interpretación: Dado que el Rho es inferior a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1, y se rechaza la hipótesis nula (H0, por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y la dimensión productividad del desempeño laboral. del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque. Por su parte, el grado de correlatividad alcanzó un Rho=0,725 destacando una conexión de modo positivo alto con la variable.

Discusión de los Resultados

La hipótesis general fue el clima organizacional se vincula significativa, positiva y directamente con el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque, alcanzando un 88% (0,879) emanando un vínculo positivo alto con un importe bilateral significativo de 0,000 entre la variable clima organizacional y desempeño laboral en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque.

En ese sentido, hay concordancia con los resultados de Cubas (2019), quien describe que el clima organizacional es determinante del desempeño laboral, debido a que su óptimo desarrollo genera motivación y estímulo en los colaboradores para que desenvuelvan sus tareas con responsabilidad y compromiso. De forma similar, los resultados de Peralta (2019) indican un vínculo con significancia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, prevaleciendo en ventaja que no solo beneficiara a los trabajadores sino a la empresa al estar ambas partes direccionadas en los mismos objetivos.

De forma similar, Alvitres y Gonzales (2019) señalan en sus resultados una correlatividad con significancia del clima organizacional y el desempeño laboral, conllevando al logro de los fines empresariales de una manera más efectiva. De igual modo, el basamento teórico de Chiavenato (2015), quien establece que el clima de la organización es un elemento institucional que integra las formas de percibir de los colaboradores con relación a su medio laboral y como resultado en el desempeño de sus funciones del departamento que laboran. Asimismo, coincide con la teoría de Mata (2020), quien describe que el desempeño laboral puede lograr mejores resultados al tener un clima organizacional acorde a los requerimientos de los colaboradores de una entidad.

En cuanto a la hipótesis específica 1: el clima organizacional se relaciona directa, positiva y con significancia en los resultados del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque, acoplado a la contrastación de hipótesis, se distingue una influencia del clima organizacional y los resultados del desempeño laboral con una correlatividad positivamente alta de 78% (0,781). De tal forma, con la data procedente, se asevera un vínculo positivo y alto del clima organizacional y los resultados del desempeño laboral. En concordancia con estos resultados, Alegre (2017) afirma que el clima organizacional se conecta con los resultados del desempeño laboral al incorporar la disciplina, la proactividad y el conocimiento del trabajo en sus colaboradores.

Además, lo hallado coincide con los resultados de Goicochea (2017) al establecer el clima organizacional contribuye a optimizar los resultados del desempeño laboral en los colaboradores tomando en cuenta aspectos como el desarrollo personal, la capacitación, los incentivos monetarios y el crecimiento profesional. Asimismo, la teoría de Chiavenato (2015) describe que el desempeño laboral tendrá mejores resultados al definir los niveles de logro en la entidad y el cumplimiento de objetivos. En contraste, la teoría de Cabeza (2020) difiere, puesto que describe que el clima organizacional fomentará mejores resultados del desempeño laboral al incorporar un ambiente de apoyo, el reconocimiento de los logros de los colaboradores y la creación de programas de aprendizaje y desarrollo.

Respecto a la hipótesis específica 2: el clima organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con la calidad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque, se halló un vínculo alto y positivo de un 76% (0,761). Al respecto, Solano (2017), en discusión con los resultados, sostiene que el clima organizacional es de relevancia para la calidad del desempeño laboral, incorporando elementos de valoración como

la productividad, el manejo de circunstancias estresantes, desarrollo de habilidad actitudinales, estimulaciones y expectativas. Sin embargo, difiere de los resultados de Vera y Suárez (2018), quienes establecen que la calidad del desempeño laboral puede originarse por la falta de conocimiento técnico de los trabajadores en un departamento, dificultad entre las comunicaciones y las elevadas rotaciones de personal, derivando así a un bajo rendimiento en las tareas asignadas.

Al respecto, la teoría de Rodríguez (2017) propone que el clima organizacional es una variable que permite desarrollar los aspectos personales del trabajador y los aspectos empresariales de la entidad, emanando así en una calidad del desempeño laboral. Del mismo modo, el basamento teórico de Chiavenato (2015) establece que la calidad del desempeño laboral demuestra un compromiso, responsabilidad y excelencia de los colaboradores sujetos a un clima organizacional favorable.

Por último, respecto a la hipótesis específica 3: el clima organizacional se asocia directa, positiva y con significancia en la productividad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque, se evidenció una correlatividad positiva alta entre ambas variables con un 72% (0,725) y su valor de significancia de 0,000. En discusión, con Peralta (2019) describe en sus resultados que el ambiente organizacional puede mejorar la productividad del desempeño laboral al involucrar una mejora en las condiciones laborales asociadas al entorno laboral. No obstante, difiere con los resultados de Lizarazo (2019), quien describe que el clima de la organización, paralelamente con las satisfacciones del personal, puede mejorar la productividad del desempeño laboral fijando la valoración de las relaciones interpersonales de un equipo de trabajo, el reconocimiento de las labores por los directivos y los niveles de estimulación de los colaboradores.

En torno a la teoría de Cárdenas (2019), el clima organizacional puede mejorar la productividad de desempeño laboral al incorporar la interacción e influencia de un equipo de trabajo. Además, la teoría de Cruz (2016) describe que se puede optimizar al establecer las resoluciones de inconvenientes y la toma pertinente de decisiones que mejoren el ambiente de trabajo. Por otro lado, la teoría de Mata (2020) establece que la productividad del desempeño laboral puede incrementarse al precisar un clima organizacional que incentive la eficiencia profesional y personal como también el trabajo de equipo.

Conclusiones

1. Habiéndose encontrado que el Rho es inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, el grado de correlatividad alcanzó un $Rho=0,879$, destacando una conexión de modo positivo alto con las variables.
2. Habiéndose encontrado que el Rho es inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna (H1, y se rechaza la hipótesis nula (H0, por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y la dimensión resultados del desempeño laboral. Asimismo, el grado de correlatividad alcanzó un $Rho=0,781$ destacando una conexión de modo positivo alto con la variable.
3. Habiéndose encontrado que el Rho es inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna (H1, y se rechaza la hipótesis nula (H0, por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y la dimensión calidad del desempeño laboral. Asimismo, el grado de correlatividad alcanzó un $Rho=0,761$ destacando una conexión de modo positivo alto con la variable.
4. Habiéndose encontrado que el Rho es inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna (H1, y se rechaza la hipótesis nula (H0, por lo tanto, existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y la dimensión productividad del desempeño laboral. Asimismo, el grado de correlatividad alcanzó un $Rho=0,725$ destacando una conexión de modo positivo alto con la variable.

Recomendaciones

1. Implementar talleres de capacitación al personal de la institución, con el objetivo de elevar el clima organizacional y desempeño laboral en aspectos como: Productividad, esfuerzo, compromiso y dedicación, rendimiento y perfeccionamiento laboral.
2. Promover campañas de reconocimiento al logro del empleado del mes, con el propósito de mejorar el clima de la organización.
3. Promover talleres de inducción al personal nuevo sobre aspectos como: historia, cultura, valores de la institución, políticas y procedimientos, estructura organizativa, normatividad interna y externa a fin de sé que se integre a su área de trabajo y lograr la mayor productividad posible.
4. Que la institución implemente una política de reuniones semanales por secciones y mensuales por áreas con la finalidad de que se analice y evalúe e identifique los factores positivos y negativos que han permitido el logro o no logro de los objetivos planteados de manera, que lo positivo se fortalezca y para lo negativo se planteen soluciones que conlleven a su mejoramiento.
5. Diseñar un instrumento de evaluación del trabajador tomando en cuenta indicadores como: Cumplimientos de objetivos, Mejora continua, Eficiencia profesional y personal, labores colaborativas y ser capaces de resolver inconvenientes, para mejorar resultados.
6. Realizar encuestas trimestrales de 360°, con el propósito de identificar las debilidades del trabajador en su desempeño, realizando retroalimentación y propuestas de mejora.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Caracas: Editorial Episteme
- Alegre, M. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017*. Perú. Tesis de Licenciatura. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvitres, J., & Gonzales, W. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén, 2019*. Tesis de Licenciatura. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63196>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cabeza. (2020). *La administración de personal*. . México: Mc Graw-Hill.
- Cárdenas, N. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHURCAMPÁ – 2019*. Tesis de Licenciatura. Perú: Universidad Peruana De Ciencias E Informática. Obtenido de <http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/334/CARDENAS%20CASTILLO%20NADIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, R. (2020). *Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020*. Tesis de licenciatura. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58227>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

- Chenet, M. (2018). *Metodología de investigación científica universitaria Huancayo*. Perú. : Editorial Soluciones Gráficas.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional (6ª ed.)*. México: Mc Graw-Hill.
- Chirinos, Y., Merino, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 43-61. doi:Doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Comisión Económica Para América Latina Y El Caribe (CEPAL). (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. . Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Comisión Económica Para América Latina Y El Caribe (CEPAL). (2020). *Comisión Económica Para América Latina Y El Caribe (CEPAL)*. Obtenido de Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación.: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. Obregón, sonora. *Ciencias Administrativas*, 1(10), 1-7. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/download/3130/5060?inline=1>
- Cruz, R. (2016). *La cultura organizacional y calidad del servicio educativo en el CETPRO publico Huaral, 2016*. Tesis de Maestría. Perú: Universidad Cesar Vallejo Lima Norte. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8326/De%20la%20Cruz_ORC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuandú, M., & Villalba, L. (2020). *Clima Organizacional en tiempos de Pandemia*. Paraguay. : Asociación Paraguaya de Recursos Humanos-APARH.
- Cubas, J. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019*. Tesis de Licenciatura. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57083/Cubas_NJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- El peruano. (2020). *Decreto de urgencia n° 034-2020*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-el-retiro-extraordinario-d-decreto-de-urgencia-no-034-2020-1865286-1/>
- El peruano. (2020). *Resolución de superintendencia n° 74-2020-sunafil*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-protocolo-sobre-el-ejercicio-de-la-funcion-insp-resolucion-n-74-2020-sunafil-1865118-1/>
- El peruano. (2020). *Resolución ministerial n° 072-2020-tr*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-documento-denominado-guia-para-la-aplicacion-del-t-resolucion-ministerial-n-072-2020-tr-1865153-1/>
- El peruano. (2020).). *Resolución ministerial n° 055-2020-tr*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-documento-denominado-guia-para-la-prevencion-de-resolucion-ministerial-n-055-2020-tr-1862592-1/>
- El peruano. (2020). *Decreto de urgencia n° 029-2020*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/dictan-medidas-complementarias-destinadas-al-financiamiento-decreto-de-urgencia-n-029-2020-1865087-1/>
- El peruano. (2020). *Decreto de urgencia n° 026-2020*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>
- El peruano. (2020). *Decreto de urgencia n° 026-2020*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>
- El peruano. (2020). *Decreto de urgencia n° 033-2020*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-para-reducir-el-im-decreto-de-urgencia-no-033-2020-1865180-1/>
- El peruano. (2020). *Decreto de urgencia n° 127-2020*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-el-otorgamiento-de-subsidi-decreto-de-urgencia-n-127-2020-1899077-1/>

- El peruano. (2020). *Decreto supremo n° 008-2020-sa*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>
- El peruano. (2020). *Decreto supremo n° 010-2020-tr*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>
- El peruano. (2020). *El decreto de urgencia 025-2020*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-dicta-medidas-extraordinarias-en-mat-decreto-de-urgencia-n-025-2021-1932223-5/>
- El peruano. (2020). *Normas legales. 025-2020*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/565408/decreto-de-urgencia-n-025-2020.pdf>
- El peruano. (2021). *Decreto de urgencia n° 019-2021*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-dicta-medidas-complementarias-destin-decreto-de-urgencia-n-019-2021-1927409-1/>
- El peruano. (2021). *Decreto de urgencia n° 033-2021*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-amplia-el-plazo-de-acogimiento-al-pr-decreto-de-urgencia-n-033-2021-1939913-1/>
- El peruano. (2021). *Decreto de urgencia n° 087-2021*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-modifica-el-decreto-de-urgencia-n-0-decreto-de-urgencia-no-087-2021-1992195-2/>
- El peruano. (2021). *Decreto de urgencia n° 087-2021*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-modifica-el-decreto-de-urgencia-n-0-decreto-de-urgencia-no-087-2021-1992195-2/>
- El peruano. (2021). *Decreto de urgencia n° 091-2021*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-para-promover-el-f-decreto-de-urgencia-n-091-2021-1996964-1/>

- Goicochea, D. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017*. Tesis de Licenciatura. Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzman, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de una fabrica de hidrocarburos*. Tesis de Licenciatura. UNIVERSIDAD RICARDO PALMA. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Interamericana de España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación, 6ta edición*. México : McGraw Hill.
- Hurtado, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de la gerencia de infraestructura de la Municipalidad Provincial Cotabambas, Apurímac – 2017*. Tesis de Licenciatura. UAMBA. Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/703>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2021). *LAMBAYEQUE - INEI*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1560/14TOMO_01.pdf
- Lizarazo, D. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia*. Tesis de Maestría. Colombia: Universidad de Montemorelos. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1124/Tesis%20de%20Daneley%20Lizarazo%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Luna, O., Armendariz, R., & Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500327
- Mata. (2020). *Administración del talento humano*. Trillas: México.: (2ª ed.).
- Molina, L., Briones, I., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet>
- Organización de las naciones Unidas. (ONU). . (2020). *Organización de las naciones Unidas. (ONU)*. Obtenido de https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). . (2020). *PANORAMA LABORAL 2020 América Latina y el Caribe. Edición COVID 19. OIT.* . Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa de combustible e hidrocarburos, Lima 2017*. Tesis de Licenciatura. Universidad San Ignacio Oyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Peralta, F. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima-Perú*. Tesis de Licenciatura. Perú: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4347/TSP_AE_1923.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pilligua , & Arteaga. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV(28), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500007/409659500007.pdf>,

- Rivera, D., Hernández, L., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2017). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *espacio*, 39(16), 17-26. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es
- Rodríguez , K., & Lechuga, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Escuela de Administración de Negocios*(87), 79-101. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rodríguez. (2017). *El talento humano dentro de la empresa*. Venezuela: Fundación polar.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Tesis de Licenciatura. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solari, C. (2015). *El estrés y desempeño docente en la I.E Emilio Soyer Caverro – 2015*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Soto, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aucallama 2018. *Revista la referencia.*, 18-25. Obtenido de http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_9ea34ae3aaa5995ad6b65bea05268ad5
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario de encuesta

Estimado (a) colega, con el instrumento aspiramos conseguir información relacionada al **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID 19 EN LA EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE – 2021”**, por ello requerimos su apoyo y cooperación, absolviendo todas las interrogantes. Tus respuestas serán anónimas y confidenciales, siendo utilizados en el desarrollo de una tesis para optar al grado de Licenciado en Administración.

Lee las instrucciones cuidadosamente y seleccione con una (x) la opción que estima oportuna en cada ítem.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Nro.	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
	Variable 1: Clima Organizacional					
	Dimensión 1: Aspectos personales					
1	Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo.					
2	Mantengo buenas relaciones interpersonales con mi jefe inmediato					
3	Mantengo buenas relaciones interpersonales con los clientes					
4	En mi institución, se utilizan adecuados canales de comunicación					
5	Me siento a gusto de formar parte de mi institución.					
	Dimensión 2: Aspectos Empresariales					
6	En mi institución (EDPYME ALTERNATIVA), la información que se transmite, es comprensible					
7	En mi institución la información que se transmite, es oportuna					
8	En mi institución, se me permite ser innovador en las soluciones de los problemas que se presentan en el trabajo.					
9	Mi institución, es asequible al cambio que se produce en el entorno empresarial					
10	En mi institución, se capacita adecuadamente al personal					

Nro.	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
11	En mi institución, se brinda facilidades para promocionar al personal.					
12	En mi institución, se otorgan beneficios económicos adicionales por el buen trabajo realizado					
13	En mi institución, se otorgan reconocimientos honoríficos por el buen trabajo realizado					
14	En mi institución, la remuneración al personal es adecuada.					
15	En mi institución, la remuneración al personal se otorga oportunamente					
16	En mi institución, al personal se les permite participar en la toma de decisiones					
17	En mi institución, los jefes obtienen información básica para tomar decisiones.					
18	Conozco lo necesario para realizar mi trabajo.					
	Variable 2: Desempeño Laboral					
	Dimensión 1: Resultados del desempeño laboral					
19	Realizo mi trabajo, cuidando los recursos de mi institución.					
20	Mi contribución como trabajador, juega un papel importante en el éxito de mi institución]					
21	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos para lograr los objetivos institucionales.					
	Dimensión 2: Calidad del desempeño laboral					
22	En mi institución, las distribuciones físicas de las áreas de trabajo nos permiten laborar cómodamente.					
23	Me siento conforme con el ambiente físico de trabajo, de mi institución.					
24	En mi institución, los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el buen desarrollo de nuestro trabajo.					
25	Mi trabajo es productivo.					
26	Realizo mi trabajo sin cometer errores					
27	Realizo mi trabajo ordenadamente					
28	Brindo un adecuado servicio a los clientes					
29	Trato de aumentar mis conocimientos para realizar bien mi trabajo.					

Nro.	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
	Dimensión 3: Productividad del desempeño laboral					
30	En mi institución, puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
31	En mi institución, las otras áreas de trabajo, me ayudan cuando los necesito.					
32	En mi institución, las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
33	En mi institución, existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada trabajador					
34	En mi institución, mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
35	Ejecuto la cantidad de trabajo indicado					
36	Estoy dispuesto a cooperar con mis compañeros de trabajo.					
37	Estoy dispuesto a acatar las órdenes de mi jefe inmediato.					
38	Tengo una elevada dedicación a mi trabajo					
39	Asisto puntualmente a realizar mi trabajo					

Anexo 2: Cuadro de Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
V1. Clima organizacional	Aspectos personales	Sentido de pertenencia
		Relaciones interpersonales
		Comunicación
	Aspectos Empresariales	Capacitación
		Toma de decisiones
		Liderazgo
		Motivación
		Oportunidades profesionales y personales
		Información
V2. Desempeño laboral	Resultados del desempeño laboral	Objetivos
		Cumplimientos de objetivos
		Niveles de logro
	Calidad del desempeño laboral	Estrategias
		Mejora continua
	Productividad del desempeño laboral	Eficiencia profesional y personal
		Trabajo en equipo
		Valoración
		Resolución

Fuente: Adaptado de Mata y Cabeza, (2020)

Anexo 3: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Problema General: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque?	Objetivo General: Determinar el nivel de relación entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque	Hipótesis General: El clima organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque	V1. Clima organizacional	Aspectos personales	Sentido de pertenencia	Tipo de investigación: Aplicada con enfoque cuantitativo Diseño de la investigación: No Experimental – transversal o transeccional Población y muestra: 60 trabajadores de las agencias de EDYPME ALTERNATIVA Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento de Recolección de datos: Cuestionario.	
					Relaciones interpersonales		
					Comunicación		
				Aspectos Empresariales	Capacitación		
					Toma de decisiones		
							Liderazgo
							Motivación
							Oportunidades profesionales y personales
							Información
					V2. Desempeño laboral		Resultados del desempeño laboral
Cumplimientos de objetivos							
Niveles de logro							
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas					
a) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los resultados del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE?	a) Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y los resultados del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE	a) El Clima Organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con los resultados del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque					
b) ¿Cuál es la relación entre el clima	b) Determinar el nivel de relación entre el clima	b) El Clima Organizacional se relaciona directa,					

organizacional y la calidad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE?	organizacional y la calidad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE	positiva y significativamente, con la calidad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque		Calidad del desempeño laboral	Estrategias	
					Mejora continua	
c) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE?	c) Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y la productividad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE	c) El Clima Organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con la productividad del desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque		Productividad del desempeño laboral	Eficiencia profesional y personal	
					Trabajo en equipo	
					Valoración	
					Resolución	

Anexo 4: Análisis de Confiabilidad del Cuestionario de Encuesta

Los resultados que refleja el estudio responden a la pregunta general de la investigación es: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque?, por lo que fue necesario, trabajar el Alfa de Cronbach aplicada la muestra de la misma, con el propósito de determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento cuestionario, aplicado a la muestra de 60 trabajadores la EDPYME ALTERNATIVA Lambayeque, por tanto, éste puso a prueba en ambas variables, la consistencia interna, equivalencia y estabilidad permitiendo identificar hasta qué punto las medidas parciales obtenidas con los diferentes ítems son “consistentes” entre sí y por tanto representativas del universo posible de ítems que podrían medir ese constructo, el estadístico señalado muestra los siguientes resultados:

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,993	,910	39

Fuente: SPSS Versión 23

Interpretación: Con respecto a los resultados obtenidos referentes a ambas variables de la investigación estudiada, el coeficiente de confiabilidad de las 39 preguntas pertenecientes al cuestionario fue de 0.993 al ser mayor de 0.80, se validó el instrumento de ambos cuestionarios por ser de muy alta confiabilidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

CONSTANCIA DE VERIFICACION DE ORIGINALIDAD

Yo, Gerardo Gaspar Deza Malca, usuario revisor del documento titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID 19 EN LA EDYPME ALTERNATIVA LAMBAYEQUE – 2020,

Cuyos autores: JESUS ALBERTO LUMBRE VELASQUEZ Y CLINTON TARRILO PEREZ

Identificado con documento de identidad N.º 16633958, declaro que la evaluación realizada por el programa informático ha arrojado un porcentaje de similitud de 17 % verificable en el Resumen de reporte automatizado de resúmenes que se acompaña.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque. 11 de enero del 2024



Gerardo Gaspar Deza Malca

Clima organizacional y desempeño laboral del personal en el contexto de la pandemia Covid 19 en la Edpyme Alternativa Lambayeque - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

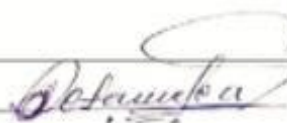
FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%

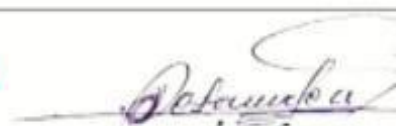

GERARDO GASPAR DEZA MALCA

9	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
15	Vargas Álvarez Karla. "La afección del síndrome de Burnout en el personal de enfermería y la mala atención hacia el cliente", TESIUNAM, 2021 Publicación	<1 %
16	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Católica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

repositorio.uwiler.edu.pe


GERARDO GASPAR DEZA MALCA

19	Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
25	Ibarra Aguilar Diana Guadalupe. "Generación millennial como fuerza de trabajo mayoritaria : su motivación laboral e intención de permanencia", TESIUNAM, 2021 Publicación	<1 %
26	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
29	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %



GERARDO GASPAR DEZA MALCA

30	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	"Intelligent Sustainable Systems", Springer Science and Business Media LLC, 2022 Publicación	<1 %
40	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



GERARDO GASPAR DEZA MALCA



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Gerardo Deza Malca
 Título del ejercicio: TESIS
 Título de la entrega: Clima organizacional y desempeño laboral del personal en e...
 Nombre del archivo: TESIS_FINAL_-_LUMBRE-TARRILLO.docx
 Tamaño del archivo: 859.56K
 Total páginas: 108
 Total de palabras: 21,169
 Total de caracteres: 122,053
 Fecha de entrega: 22-may.-2023 06:36p. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entre... 2099622430

