



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

**Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos
de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte,
Guayaquil, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Br. Ramírez Navarro, Sandi Evelyn (ORCID: 0000-0003-2221-276X)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8887-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi agradecimiento especial al Dios infinito por el cual he logrado alcanzar un nuevo peldaño en mi vida. A mi familia en especial a mis amados esposo e hijo, mis padres y familiares en general. Agradezco también a mis profesores que son motores del cambio del mundo y que a través de la impartición de su conocimiento contribuyen a nuestro desarrollo no solo a nivel cognitivo, sino también humano.

Agradecimiento

A Dios porque ha sido mi principal fuerza en los peores momentos siempre me ha sostenido con la diestra de su mano.

A mi esposo quien siempre me ha demostrado su amor, paciencia y valentía para ayudarme a lograr todo lo que me propongo.

A mi hijo quien me ha dado muchas lecciones de vida, que me han llevado a un crecimiento como madre.

A mis profesores quienes me brindaron más que conocimiento, una amistad.

A mis compañeros con quienes se ha logrado un círculo fraterno y perdurable.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. Resultados	17
V. Discusión	27
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	45

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución del nivel del clima organizacional de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.	17
Tabla 2 Distribución del nivel del desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.	18
Tabla 3 Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión del clima organizacional y el puntaje del desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020	19
Tabla 4 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.	21
Tabla 5 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.	22
Tabla 6 Prueba Correlación de Pearson medir la relación que existe entre la dimensión supervisión y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.	23
Tabla 7 Prueba Correlación de Pearson para medir la relación que existe entre la dimensión comunicación y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.	24
Tabla 8 Prueba Correlación de Pearson para medir la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.	26

Índice de gráficos

Gráfico 1 Distribución del nivel del clima organizacional de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020 17

Gráfico 2 Distribución del nivel del desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020. 18

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

La metodología utilizada en el estudio fue de diseño no experimental, descriptiva correlacional-transaccional, se tuvo como muestra a 30 administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, a los que se le aplicó un cuestionario para las variables de estudio, los datos obtenidos de muestran que la dimensión autorrealización con un coeficiente de (0,752), el involucramiento laboral con un coeficiente de (0,571), la supervisión con un coeficiente de (0,602), la comunicación con un coeficiente de (0,413) y las condiciones laborales con un coeficiente de (0,642) se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores, concluyendo que entre el clima organizacional y el desempeño laboral existe una alta relación con un coeficiente de (0,736), determinando que a mejor clima organizacional mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, autorrealización.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance of the administrative staff of the National Electricity Corporation, North Plant Agency, Guayaquil, 2020.

The methodology used in the study was of a non-experimental, descriptive-correlational-transactional design, with 30 administrative staff from the National Electricity Corporation, Agency Planta Norte, Guayaquil, to whom a questionnaire was applied for the study variables, The data obtained from show that the self-realization dimension with a coefficient of (0.752), work involvement with a coefficient of (0.571), supervision with a coefficient of (0.602), communication with a coefficient of (0.413) and the conditions with a coefficient of (0.642) are significantly related to the work performance of workers, concluding that between the organizational climate and work performance there is a high relationship with a coefficient of (0.736), determining that the better the organizational climate, the better the work performance of workers.

Keywords: Organizational climate, job performance, self-realization.

I. Introducción

La apreciación del desempeño laboral es la evaluación que se realiza a los colaboradores, de acuerdo a las tareas que cumple, los resultados que debe lograr, las metas y su potencial desarrollo, en tal sentido, este proceso permite juzgar las cualidades, el valor, la excelencia y el aporte de la empresa por parte del trabajador (Chiavenato, 2011, citado en Álvarez, Alfonso y Indacochea, 2018), algunos de los componentes que intervienen en el desempeño que muestran los colaboradores son las recompensas e incentivos, el clima laboral, la personalidad, el ingreso y familia-trabajo (Amador, Aguirre, Anguiano y Guízar, 2018).

A nivel mundial en el último quinquenio las empresas han modificado su forma de evaluar, medir y reconocer el desempeño de los trabajadores. En este sentido, según el estudio realizado por Deloitte sobre las nuevas tendencias en recursos humanos establece que el 79% de ejecutivos califica el rediseño de la gestión del desempeño en un nivel de “alta prioridad”, comparado con el 71% del 2014, de igual manera, se refiere a la implementación de gestión del desempeño que realizan las organizaciones, estableciendo que las empresas han mejorado en un 10% en comparación al 2015 y además, los líderes en su mayoría están direccionados en volver a entrenar a sus líderes para que estén en la capacidad de gestionar ágilmente y seguir la ruta del desarrollo (Deloitte , 2017).

La directora de metodologías de ACSENDO Diana Barrera, refiere que tras la evaluación de su organización a más de 76 mil empleados en Latinoamérica de países como Colombia, México, Brasil, Argentina, entre otros, se identificaron tres factores que intervienen en el desempeño laboral, entre los que se tiene, que los líderes muestran falta de involucramiento, las organizaciones no retroalimentan a los colaboradores después de obtener los resultados de sus evaluaciones de desempeño y por último que las empresas se centran solo en sus debilidades más que en la fortaleza de sus colaboradores (EJE21, 2019).

En Ecuador en el estudio realizado por el Centro de Investigación y Desarrollo Profesional (CIDEPRO), para establecer cómo influye en el rendimiento de los trabajadores de las Pymes el clima en sus centro de labores, Ecuador, concluye que el clima que desarrollan las organizaciones es fundamental para que el colaborador pueda desempeñarse adecuadamente, lo que se puede observar en su compromiso y productividad en la organización, asimismo, refiere que si las condiciones de higiene se dan adecuadamente en el espacio de trabajo permite que los trabajadores se sientan valorados y satisfechos, de igual manera, hace énfasis en los valores de la institución como: integridad, responsabilidad, compromiso, entre otros, que si están bien acogidos permiten el buen funcionamiento en la empresa, evitando así que se produzcan conflictos entre los colaboradores (Montiel y Díaz, 2018).

En Guayaquil en la Corporación Nacional de Electricidad, en la Agencia Planta Norte, se pudo observar que el personal administrativo presentaba problemas en la motivación debido a la reducción de sueldo y aumento de la carga laboral, según manifestaban los trabajadores, había mucha más responsabilidad donde se les asignaba funciones que no le correspondían, en muchos casos imponiéndoles el cargo para asignarlas, asimismo, referían que no sentían estabilidad laboral, no se les capacita antes de la asignación de nuevas funciones y que no divisaban un liderazgo en la empresa, por lo que, se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020?

La investigación tuvo una justificación teórica, ya que, a través de los fundamentos teóricos y conceptuales de las variables, se pudo obtener información confiable y válida sobre la relación entre ambas, también, se consideró una justificación metodológica, ya que los resultados de la investigación se sustentaron bajo la aplicación de instrumentos que fueron elaborados y de los cuales se obtuvo su confiabilidad y validez antes de ser aplicados. En el ámbito práctico, los resultados obtenidos del análisis estadístico permitieron orientar a los directivos de la Corporación Nacional de Electricidad,

para que se desarrolle estrategias que logren mejorar el desempeño del trabajador.

Se planteó el siguiente objetivo general de la investigación, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020; asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos, analizar la relación que existe entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020; establecer la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020, determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020, establecer la relación que existe entre la dimensión comunicación y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020, determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Se planteó la siguiente hipótesis general: **H₁**: Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

II. Marco teórico

Después de haber realizado el planteamiento del problema se procedió a la búsqueda de diferentes antecedentes acerca de las variables en estudio iniciando a **nivel internacional, según**, Pastor (2018) en su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017” cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables, de diseño no experimental transversal y correlacional, se utilizó como instrumento el cuestionario, teniendo como resultados que entre las dimensiones realización personal (0,846), involucramiento laboral (0,427), supervisión (0,779), comunicación (0,820) y condiciones laborales (0,819) existe una correlación directa y significativa con el desempeño laboral, concluyendo que si existe relación entre ambas variables (0,941).

Mamani, Rivera y Flores (2018) en su artículo clima organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre ambas variables, la metodología que se utilizó fue de diseño no experimental, correlacional. Utilizando el cuestionario como instrumento, teniendo como resultados que el desarrollo personal con coeficiente de correlación ($Rho=0,557$), el involucramiento laboral ($Rho=0,574$), supervisión ($Rho=0,669$), comunicación ($Rho=0,650$) y condiciones laborales ($Rho=0,651$), se relacionan significativamente con el desempeño laboral, concluyendo que si existe una alta asociación entre las variables mostrando un ($Rho=0,676$), lo que demuestra que a mayor es el clima organizacional, mayor es el desempeño de los trabajadores.

Goicochea (2018) en su informe de investigación titulado el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outosurcing internacional en el año 2017, teniendo como objetivo evaluar la relación entre el correcto desempeño laboral y la perspectiva del clima organizacional, de diseño no experimental transversal, concluye que si existe relación significativa entre las dos variables.

Bobadilla (2017) en su tesis clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo, El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral, de diseño no experimental descriptiva correlacional, se utilizaron dos instrumentos el primero clima organizacional y el segundo desempeño laboral, concluyendo que existe una alta relación entre las dos expresando un resultado de 0,088.

Seclen y Flores (2017) en su investigación titulada relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa control risks del Perú Sac (Trujillo, Perú), 2016. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la Empresa Control Risks del Perú SAC. En esta investigación se utilizó el diseño no experimental correlacional utilizando dos instrumentos la escala de clima laboral y el de desempeño laboral, de acuerdo a los resultados se concluyó que existe una relación entre las dos variables.

Arias y Arias (2016) en su trabajo de investigación titulado clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016. Determino el siguiente objetivo conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, este estudio es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional – descriptivo, para la recolección de información se utilizó dos cuestionarios el primero fue la Escala EDCO y el segundo la encuesta de clima organizacional, concluyendo que si hay una relación entre las dos variables.

A nivel nacional, según, Santamaría (2020) en su investigación titulada Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., cuyo objetivo fue determinar si la variable clima organizacional incidió en la variable desempeño laboral, de diseño no experimental, transaccional, correlacional, este estudio conto con dos instrumentos sometidos a una validez y confiabilidad. Teniendo como resultado

final que el clima organizacional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores.

A nivel local, Domínguez (2018) en su investigación titulada: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados en el área de producción de chocolate de la empresa "El Salinerito", de diseño no experimental, correlacional, contó con una población de 46 colaboradores, utilizando como instrumento el cuestionario para ambas variables de estudio, teniendo como resultados que la motivación es un elemento fundamental para el desarrollo del desempeño de los trabajadores, concluyendo que si existe relación entre el clima de la organización y el desempeño de los trabajadores.

Después de haberse revisado los antecedentes de la investigación, se plantearon las diferentes teorías que permitieron sustentar la variable, para del clima organizacional, se expuso la teoría del Clima Organizacional según Likert (1968), este modelo plantea que las conductas que presentan los trabajadores es influenciada por las características que presenta la organización, así como la percepción, la información que poseen los trabajadores de la empresa y capacidades, lo que permite establecer la influencia que ejerce el clima que ofrece la organización en el comportamiento del colaborador (Arias y Arias, 2014). Esta teoría considera que existen tres componentes que determinan las particularidades de la organización: Componente causal, establecen el modo de cómo evoluciona la organización y los resultados obtenidos. Variables Intermediarias, son aquellas que muestran el estado en que se encuentra una organización. Variables Finales son las que nos muestran los resultados obtenidos de la organización como la productividad (Likert, 2014, citado en Quispe, 2015).

La teoría de Litwin y Stringer (1968) busca revelar cuál es el modo en que se comportan las personas en la organización, relacionando la teoría del clima y motivación, considerando que el clima organizacional, tiene factores que pueden ser medidos de manera directa e indirecta por los colaboradores influyendo de

manera importante en su comportamiento y motivaciones (Aguilar y De la Cruz, 2017).

Definición de clima organizacional. Según, Baguer (2012) citado en Salazar y Serpa (2017) refiere que el clima de las organizaciones se encuentra vinculado con el ambiente de trabajo que se presenta en una institución, el cual va a influir en el desempeño de los trabajadores. Para, Domínguez y García (s/f) citado en Phoccohuabca, Rosales, Yopez, Flores y Arevalo (2020) el clima organizacional es aquella percepción que tiene el colaborador y se relaciona con la oportunidad que pueden tener para alcanzar el desarrollo de su persona, su compromiso con sus tareas, su interacción con los demás trabajadores y la información que pudiera ser compartida. Según, García, Moro y Medina (2010) citado en Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) el clima en las organizaciones son aquellas características que son objetivas y posiblemente perdurables en el espacio de trabajo que ofrece una organización que pueden influir en la labor de los colaboradores, como los estilos de liderazgo, políticas, el comportamiento de las personas, normas y de manera integral la estructura organizacional con la que se maneja la institución.

Importancia del clima organizacional. Según, Chirinos, Meriño y Martínez (2018) el lugar donde se trabaja ejerce influencia en las conductas del colaborador, es decir, influye en la realización de sus actividades y desempeño, en este sentido, es importante que la organización analice y conozca los elementos que influyen en el comportamiento de los colaboradores, la percepción que tienen de sus mandos superiores, el ambiente de trabajo y otros elementos que están a su alrededor. Conocer a una organización implica conocer el lugar donde se ejecutan las actividades. Este lugar puede ser descrito a través de estudio del clima organizacional, que es uno de los factores que ejerce mayor influencia en el desempeño de los trabajadores, así como de la calidad de los productos o servicios desarrollados en la organización.

Para la investigación se utilizó el modelo teórico propuesto por Sonia Palma (2004) citada en Cabrera (2018) quien define el clima organizacional como la forma de percibir del colaborador sobre el lugar en el que trabaja, lo que se puede determinar a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las medidas que corrijan y mejoren los procesos y la productividad en la organización.

Según, Palma (2004) define cinco factores para el estudio del clima organizacional: **Autorrealización**, según, Palma (2004) citado en (Huaita y Luza, 2018), es la percepción que tiene el colaborador respecto a las oportunidades que su organización le ofrece para que se desarrolle de manera personal y profesional de acuerdo al cargo o tareas que realiza. Según, Santamaría y Zaña (2017) es la percepción que se genera en el trabajador ante la posibilidad de que su ambiente laboral le permita desarrollarse tanto en lo personal como profesional en relación a las actividades que cumple, de tal manera, que le permita progresar y realizarse. **Involucramiento laboral**, se refiere a como se identifica el trabajador y el compromiso que muestra con los valores de la organización y su desarrollo (Palma, 2004, citado en Victorio, 2018). Según, Dávila (2018) Es el nivel de involucramiento que muestran los colaboradores en el desarrollo de sus actividades encomendadas, en las que intervienen la energía y tiempo que se utiliza para su realización, por lo que, consideran su labor como su eje principal. **Supervisión**, es la apreciación y significancia que le da el trabajador a la labor del supervisor dentro de la acción laboral, generando un mayor desempeño en los colaboradores (Palma, 2004, citada en Dávila, 2018). **Comunicación**, es el grado de percepción que tiene el trabajador sobre la efectividad, fluidez, coherencia, rapidez y precisión, de cómo se trasmite la información respecto del funcionamiento de la organización en su interior (Palma 2004, citada en Dávila, 2018). **Condiciones laborales**, Es la declaración de que la organización brinda los elementos económicos, psicosociales y materiales para que el trabajador cumpla con las actividades encomendadas, relacionados con la salud laboral, mejoras en el estilo de vida y la seguridad laboral (Palma, 2004, citada en Dávila, 2018). Son aquellos elementos (económicos, materiales y psicosociales) necesarios para el desarrollo del trabajo de manera adecuada (García, 2017).

Para el desarrollo de variable desempeño laboral se revisó el siguiente fundamento teórico, **La teoría del desempeño laboral de Campbell (1990)**, quien se enfoca en la validez de los procesos internos y externos, así como, la edificación del conocimiento, de igual manera, este autor refiere que el rendimiento se puede predecir desde los elementos que lo forman (López, 2015, p. 40), existiendo otros componentes del desempeño, que son la comprensión procedimental y motivacional, las habilidades y el conocimiento, asimismo, identifica ocho mecanismos primordiales en el desempeño, estos son (el desempeño que se tiene de las actividades propias del puesto, el desempeño aquellas actividades que no detalla el puesto, desempeño de las actividades propias de la comunicación tanto escrita como oral, permanente disciplina de las personas, facilitar el rendimiento de los grupos y entre pares, dirección, control y liderazgo) (Estrada y Ramos, 2016, p. 26).

La teoría de la Motivación – Cognitiva de Earley y Shalley (1991) manifestaron, que el desempeño laboral es la ampliación para el establecimiento de las metas, en este sentido, explica cuál es el procedimiento a través del cual las organizaciones influyen en el desempeño a través de las metas y como estas se convierten en acción, asimismo, refieren que el desempeño está conformado por dos áreas, el perfeccionamiento y cumplimiento de los planes de trabajo y la enunciación, estimación y la internalización de las metas (Burga y Chávez, 2019).

Definición del desempeño laboral. Chiavenato (2002) citado en Paredes, Estrada, Quispe, Mamani y Mamani (2020) lo define como el ejercicio de la eficacia y la eficiencia del colaborador lo cual es importante y necesario para una organización. Según, Robbins y Coulter (2018), el desempeño laboral es la actitud que el colaborador tiene respecto a su trabajo, en tal sentido, mientras los niveles de satisfacción sean altos el trabajador mostrara una mejor actitud hacia su labor (p. 486). Para, Alles (2013) la evaluación de desempeño laboral tiene como objetivo el permanente desarrollo organizacional, el uso eficiente de

los recursos y del perfeccionamiento profesional y personal de los trabajadores (p.31). Por lo que, el desarrollo de las organizaciones se basa en el desempeño que tenga su personal, que le permita mantenerse en el mercado y alcanzar la competitividad (Chávez, De las Salas y Bozo, 2015).

Según, Toro (2002) citado en Peña y Durán (2016) el desempeño de los trabajadores se encuentra regulado por reglas, expectativas de terceros, avances tecnológicos, la economía, eficiencia, salarios e incentivos, entre otros elementos que pueden asegurar la asociación entre el desempeño y los resultados organizacionales. Para, Dessler y Varela (2017) son los procedimientos que implantan patrones laborales que permitan evaluar de manera objetiva el desempeño de los colaboradores.

Evaluación del desempeño. se realiza a través de la apreciación sistemática del desempeño que muestra un individuo en el ejercicio de un cargo, en este sentido, las evaluaciones tienen como objetivo juzgar o estimular, las capacidades del colaborador y su perfeccionamiento, el cual puede ser apreciado desde el desarrollo de las metas y el papel que desempeña en la organización (Mintzberg, 2000, citado en Zuta, Castro y Zela (2018). Por lo tanto, son los procedimientos que permiten conocer del trabajador el desempeño que tiene y si cumple con el requerimiento del puesto (Chiavenato, 2009, citado en Teanga, Almeida y Pérez, 2014). La evaluación más cotidiana de los colaboradores es para establecer los lineamientos de la toma de decisiones en el área administrativa, despidos, promoción en los puestos, incremento salarial, asimismo, sirve para establecer cuáles son los requerimientos de capacitación y desarrollo de los trabajadores y de la organización (Chávez, 2014).

Para el estudio de la variable dependiente desempeño laboral se utilizó el cuestionario diseñado por Pastor (2018), quien define el desempeño laboral como aquellas capacidades que muestra una persona, equipo u organización y los procesos que se usan para alcanzar los objetivos o metas previamente propuestas que generan resultados positivos en la organización y que para poder

ser medido tiene que ser evaluado de manera constante. Evalúa el desempeño laboral desde cuatro dimensiones: **La motivación**, es la combinación de diferentes experiencias como la visión, valores y recompensas esperadas, que son la motivación de los trabajadores, en tal sentido, la comprensión de la motivación organizacional, puede constituirse en una valiosa herramienta que nos permita la evaluación y mejora del desempeño laboral. **La responsabilidad**, son todas las funciones que asume el colaborador en la organización, sin importar el resultado obtenido, en este sentido, las personas que no están bien gestionadas evitan asumir responsabilidades buscando desviarlas hacia otro miembro, en muchos casos utilizando o beneficiándose de niveles jerárquicos superiores, para pasarle a su compañero la carga laboral, no importando si está bien o mal. **Liderazgo y Trabajo en Equipo**, El liderazgo es la autoridad que se ejercita en los integrantes que forman parte de una organización, motivándolos a trabajar de forma voluntaria y apasionada para lograr los objetivos organizacionales. Aquel que es capaz de ejercer influencia en los colaboradores o personas es un líder. En este sentido, es líder quien tiene la capacidad de influenciar en la actitud, decisiones y opiniones de las personas aun sin tener alguna autoridad. **Formación y Desarrollo Profesional**, desarrollar y formar profesionalmente al talento humano es una manera de atender situaciones críticas en la organización, por lo que, los programas de desarrollo y capacitación, nos permiten fortalecer las actitudes del personal, desarrollar una comunicación más efectiva y clara, creando un mismo sentido de visión y un idioma en común para los trabajadores (Pastor, 2018).

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada o llamada práctica que tiene una estrecha relación con la investigación de tipo básica ya que sus aportes teóricos sirvieron para generar un beneficio social, buscando su aplicación práctica en una determinada realidad (Valderrama, 2015). En este sentido, se aplicaron instrumentos válidos y confiables de los colaboradores de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, para determinar la relación entre las variables.

Diseño de investigación

El diseño considerado fue el no experimental, no existió la intención de manipular la variable independiente (Pino, 2019). Asimismo, fue transversal porque se examinaron los fenómenos en un tiempo determinado (Carrasco, 2019) y correlacional porque se buscó determinar la asociación entre las variables (Carrasco, 2019).

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente

Clima organizacional

Definición conceptual

Sonia Palma (2004) citado en Cabrera (2018) quien define el clima organizacional como la forma de percibir del colaborador sobre el lugar en el que trabaja, lo que se puede determinar a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las medidas que corrijan y mejoren los procesos y la productividad en la organización.

Definición operacional

Es la percepción que tiene el colaborador de su lugar de trabajo y la organización, para su medición se aplicó la adaptación del cuestionario de clima laboral de Palma (2004) donde se establece cinco dimensiones para su estudio: la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Operacionalización de las variables (Ver anexo N°1)

Indicadores

Desarrollo personal, desarrollo profesional, superación profesional, compromiso, identificación institucional, compromiso, supervisión, evaluación, comunicación, comunicación interna, comunicación externa.

Escala de medición

Ordinal

Variable dependiente

Desempeño laboral

Definición conceptual

Según, Pastor (2018) define el desempeño laboral como aquellas capacidades que muestra una persona, equipo u organización y los procesos que se usan para alcanzar los objetivos o metas previamente propuestas que generan resultados positivos en la organización y que para poder ser medido tiene que ser evaluado de manera constante.

Definición operacional

Son los procedimientos que se utilizan para conocer cuál es el desempeño de los colaboradores en un determinado puesto de trabajo en la organización, para su medición, se aplicó la adaptación del cuestionario de desempeño laboral de Pastor (2018) quien establece cuatro dimensiones para su estudio: la motivación,

la responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal.

Indicadores

Recompensa salarial. Motivación, valores organizacionales, responsabilidad, organización, influencia, actitud, trabajo en equipo, desarrollo profesional, desarrollo personal.

Escala de medición

Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población y muestra

Según, Vara (2015) la población son las unidades de estudio (administrativos) que se diferencian por tener particularidades similares. La población de estudio estuvo constituida por 30 administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil.

Criterios de inclusión, trabajadores administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte.

Trabajadores que consintieron su participación en la investigación.

Criterios de exclusión, trabajadores que cuenten con permiso o licencia por enfermedad u otro motivo.

Muestra: según, Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2017) la muestra es una parte de la población sobre las que se levantara la información del estudio, por lo que, estuvo conformada por 30 administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte.

Muestreo: se utilizó el muestreo no probabilístico o dirigido, según, Silvestre y Huamán (2019) se diferencia de las probabilísticas porque estas no se

encuentran sujetas a reglas estadísticas, dependiendo solamente de la decisión o voluntad del que investiga.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta con la que se realizó el levantamiento de la información. Según, Palomino, Peña, Zevallos y Orizano (2019) son los procedimientos en concreto que utiliza quien investiga para la obtención de información.

Instrumento

Según, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Delgado (2018) refieren que son herramientas a través de los cuales se recolecta información mediante preguntas o ítems que piden una respuesta. Como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado con escala de Likert. (Ver anexo N°2)

Validez de instrumento

Se entiende por valido un instrumento cuando de manera precisa mide el objeto de estudio para el que fue estructurado (Arbaiza, 2019), por lo tanto, su validez fue obtenida a través del juicio de profesionales expertos en el tema a investigar. (Ver anexos N°3)

Confiabilidad del instrumento

Se obtuvo a través de la prueba del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS versión 23. (Ver anexo N°4)

3.5 Procedimientos

Se solicitó el permiso al Gerente Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, para llevar a cabo en las instalaciones y en el personal de la oficina la investigación, se comunicó el cronograma de actividades a la gerencia y a los

participantes, se aplicaron los instrumentos a los 30 administrativos que laboran en la Planta Norte.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos se llenaron en un planillón de Excel y luego fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 23, los resultados obtenidos se representaron en tablas unidireccionales y de doble entrada.

3.7 Aspectos éticos

Según, Abanto (2014) se deben considerar los aspectos éticos de acuerdo a la especialidad y la naturaleza de la investigación. En este sentido se contemplaron los siguientes:

Se garantizó el respeto de los participantes, así como se mantuvo en reserva su identidad y los resultados de sus evaluaciones, se brindó un trato justo a todos los participantes, se utilizaron las normas APA para citar a los autores contemplados en la investigación.

IV. Resultados

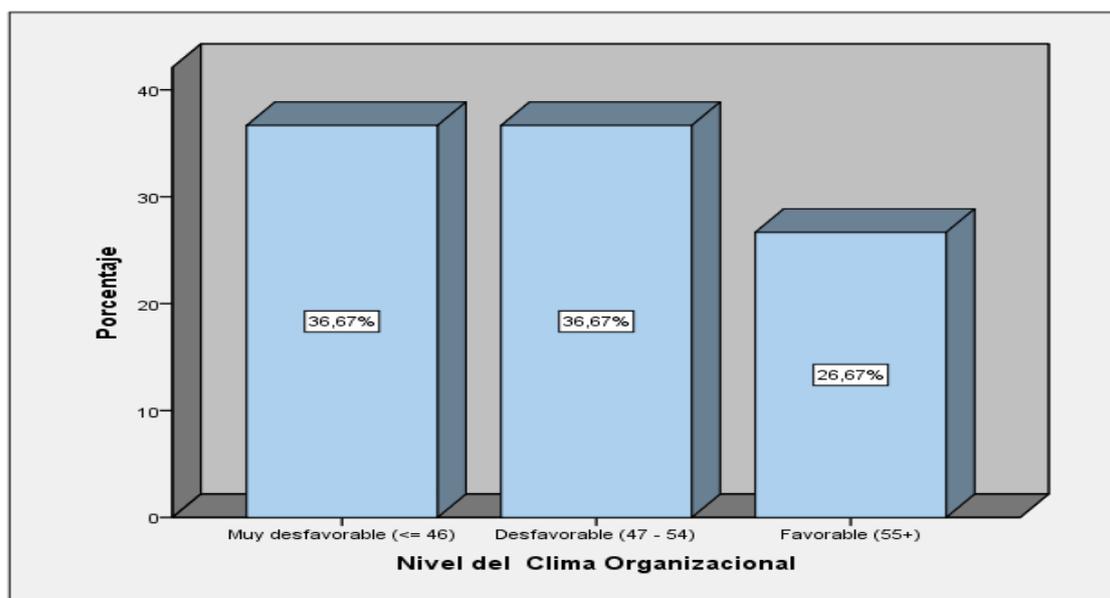
Análisis descriptivo por variable.

Tabla 1 Distribución del nivel del clima organizacional de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

		N° de administrativos	Porcentaje
Nivel del Clima Organizacional	Muy desfavorable (<= 46)	11	36,67%
	Desfavorable (47 - 54)	11	36,67%
	Favorable (55+)	8	26,67%
	Total	30	100,00%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario (2020)

Gráfico 1 Distribución del nivel del clima organizacional de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020



Fuente: Elaboración propia, Cuestionario (2020)

La tabla 1 y gráfico 1, nos muestran que el 36.67% de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, tienen un nivel muy

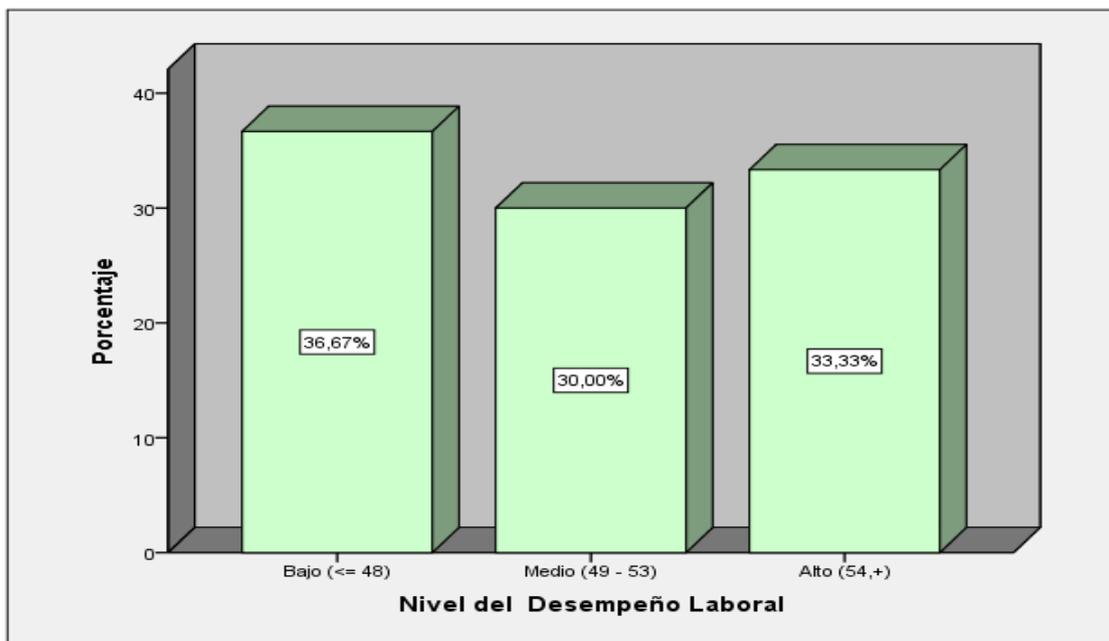
desfavorable en el clima organizacional, el 36.67% de los administrativos alcanzaron un nivel desfavorable en el clima organizacional y por último el 26.67% de los administrativos alcanzaron un nivel favorable en el clima organizacional.

Tabla 2 Distribución del nivel del desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

		N° de administrativos	Porcentaje
Nivel del Desempeño Laboral	Bajo (<= 48)	11	36,67%
	Medio (49 - 53)	9	30,00%
	Alto (54+)	10	33,33%
	Total	30	100,00%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario (2020)

Gráfico 2 Distribución del nivel del desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.



Fuente: Elaboración propia, Cuestionario (2020)

La tabla 2 y gráfico 2, nos muestran que el 36.67% de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, tienen un nivel bajo

en el desempeño laboral, el 30% de los administrativos alcanzaron un nivel medio en el desempeño laboral y por último el 33.33% de los administrativos alcanzaron un nivel alto en el desempeño laboral.

Tabla 3 Prueba de normalidad de los puntajes de la dimensión del clima organizacional y el puntaje del desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Puntaje de la dimensión: "Autorrealización"	,923	30	,032*
Puntaje de la dimensión: "Involucramiento Laboral"	,911	30	,015*
Puntaje de la dimensión: "Supervisión"	,940	30	,093
Puntaje de la dimensión: "Comunicación"	,949	30	,157
Puntaje de la dimensión: "Condiciones Laborales"	,927	30	,040*
Puntaje del Clima Organizacional	,974	30	,655
Puntaje del Desempeño Laboral	,970	30	,536

Nota: * la prueba es significativa

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario (2020)

La prueba de normalidad es una técnica esencial para determinar si las variables cuantitativas tienen una distribución normal, para poder elegir correctamente la estadística de prueba. Como se observa se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk debido a que la muestra es menor 50 elementos

Para ello se plantea la siguiente hipótesis

H₀: Los puntajes de las dimensiones y del clima organizacional con el desempeño laboral tienen una distribución normal

H₁: Los puntajes de las dimensiones y del clima organizacional con el desempeño laboral no tienen una distribución normal

La prueba de Shapiro Wilks es significativa para los puntajes de las dimensiones: "Autorrealización", "Involucramiento Laboral" y las "Condiciones Laborales", esto quiere decir que no se acepta la Hipótesis nula, en conclusión, no tienen una distribución normal.

Por otro lado, la prueba de Shapiro Wilks es no significativa para los puntajes de las dimensiones: "Supervisión", "Comunicación", y del puntaje global de la variable del "Clima Organizacional" y de la variable del "Desempeño Laboral", esto quiere decir que acepta la Hipótesis nula, en conclusión, tienen una distribución normal.

Con esta afirmación para poder probar la hipótesis de esta investigación utilizó la prueba no paramétrica, el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba paramétrica coeficiente de correlación de Pearson.

Objetivo específico N° 01: Analizar la relación que existe entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Como el puntaje de la dimensión autorrealización no tiene distribución normal, y el puntaje del desempeño laboral tiene una distribución normal, para medir la relación entre ambos puntajes se utilizó una prueba no paramétrica, el coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 4 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

			Puntaje del Desempeño Laboral	Puntaje de la dimensión: Autorrealización
Rho de Spearman	Puntaje del Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Puntaje de la dimensión: Autorrealización	Coeficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente; Elaboración propia

Como se observa en la tabla 4, refleja que existe una relación altamente significativa directa y su nivel es alta en un 0,752 (75.2%) entre el desempeño laboral y la dimensión autorrealización del clima organizacional; lo que significa a mayor sea la autorrealización, mayor es el desempeño laboral.

Objetivo específico N° 02: Establecer la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020

Como el puntaje de la dimensión involucramiento laboral no tiene distribución normal, y el puntaje del desempeño laboral tiene una distribución normal, para medir la relación entre ambos puntajes se utilizó una prueba no paramétrica, el coeficiente de Rho de Spearman

Tabla 5 Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

			Puntaje del Desempeño Laboral	Puntaje de la dimensión: "Involucramiento Laboral"
Rho de Spearman	Puntaje del Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Puntaje de la dimensión: "Involucramiento Laboral"	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente; Elaboración propia

La tabla 5, refleja que existe una relación altamente significativa directa y su nivel es moderada en un 0.571 (57.1%) entre el desempeño laboral y la dimensión Involucramiento laboral del clima organizacional; lo que significa a mayor sea la Involucramiento Laboral, mayor es el desempeño laboral.

Objetivo específico N° 03: Determinar la relación que existe entre la dimensión supervisión y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Como el puntaje de la dimensión supervisión tiene una distribución normal, y el puntaje del desempeño laboral tiene una distribución normal, para medir la relación entre ambos puntajes se utilizó una prueba paramétrica, el coeficiente de Pearson

Tabla 6 Prueba Correlación de Pearson medir la relación que existe entre la dimensión supervisión y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

		Puntaje del Desempeño Laboral	Puntaje de la dimensión: "Supervisión"
Puntaje del Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	30	30
Puntaje de la dimensión: "Supervisión"	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente; Elaboración propia

La tabla refleja que existe una relación altamente significativa directa y su nivel es moderada en un 0.602 (60.2%) entre el desempeño laboral y la dimensión supervisión del clima organizacional; lo que significa a mayor sea la supervisión, mayor es el desempeño laboral.

Objetivo específico N° 04: Establecer la relación que existe entre la dimensión comunicación y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Como el puntaje de la dimensión comunicación tiene una distribución normal, y el puntaje del desempeño laboral tiene una distribución normal, para medir la relación entre ambos puntajes se utilizó una prueba paramétrica, el coeficiente de Pearson.

Tabla 7 Prueba Correlación de Pearson para medir la relación que existe entre la dimensión comunicación y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

		Puntaje del Desempeño Laboral	Puntaje de la dimensión: "Comunicación"
Puntaje del Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,413*
	Sig. (unilateral)		,012
	N	30	30
Puntaje de la dimensión: "Comunicación"	Correlación de Pearson	,413*	1
	Sig. (unilateral)	,012	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

Fuente; Elaboración propia

La tabla 7, refleja que existe una relación altamente significativa directa y su nivel es moderada en un 0.413 (41.3%) entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación del clima organizacional; lo que significa a mayor sea la comunicación, mayor es el desempeño laboral.

Objetivo específico N° 05: Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laborales de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Como el puntaje de la dimensión condiciones laborales no tiene distribución normal, y el puntaje del desempeño laboral tiene una distribución normal, para medir la relación entre ambos puntajes se utilizó una prueba no paramétrica, el coeficiente de Rho de Spearman

Tabla N° 08. Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y desempeño laborales de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

			Puntaje del Desempeño Laboral	Puntaje de la dimensión: "Condiciones Laborales"
Rho de Spearman	Puntaje del Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30
	Puntaje de la dimensión: "Condiciones Laborales"	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente; Elaboración propia

Como se observa en la tabla 8, existe una relación altamente significativa directa y su nivel es moderada en un 0,642 (64.2%) entre el desempeño laboral y la dimensión condiciones laborales del clima organizacional; lo que significa a mayor sea las condiciones laborales, mayor es el desempeño laboral.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Como el puntaje del clima organizacional tiene distribución normal, y el puntaje del desempeño laboral tiene una distribución normal, para medir la relación entre ambos puntajes se utilizó una prueba paramétrica, el coeficiente de Pearson

Tabla 8 Prueba Correlación de Pearson para medir la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

		Puntaje del Desempeño Laboral	Puntaje del Clima Organizacional
Puntaje del Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	30	30
Puntaje del Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente; Elaboración propia

La tabla refleja que existe una relación altamente significativa directa y su nivel es alta en un 0.736 (73.6%) entre el desempeño laboral y el clima organizacional; lo que significa a mayor sea el clima organizacional, mayor es el desempeño laboral.

V. Discusión

Los resultados obtenidos fueron cotejados con las teorías y antecedentes teóricos contemplados en la investigación. Sobre el primer objetivo específico se encontró la correlación entre la **autorrealización** y el desempeño laboral. Palma (2004) citado en (Huaita y Luza, 2018) refiere que es la percepción que tiene el colaborador respecto a las oportunidades que su organización le ofrece para que se desarrolle de manera personal y profesional de acuerdo al cargo o tareas que realiza. Para, Santamaría y Zaña (2017) es la percepción que se genera en el trabajador ante la posibilidad de que su ambiente laboral le permita desarrollarse tanto en lo personal como profesional en relación a las actividades que cumple, de tal manera, que le brinde la oportunidad de progresar y realizarse.

Los resultados muestran coincidencia con lo expuesto por los autores considerados líneas arriba, teniendo un coeficiente de correlación de (0,752), lo que demuestra una alta correlación significativa y directa entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores, lo que permite inferir que a mayor son los valores de la autorrealización, consecuentemente aumenta el nivel de desempeño laboral, encontrando relación con los resultados obtenidos por Pastor (2018) en su investigación al establecer con un coeficiente de correlación de (0,846) que existe una alta y significativa correlación entre la autorrealización y el desempeño de los colaboradores, de igual manera, coincide con los resultados de Mamani, Rivera y Flores (2018) quien muestra un coeficiente ($Rho=0,557$) lo que demuestra una correlación significativa.

En tal sentido, sobre la discusión de los resultados obtenidos en el primer objetivo específico se encuentra coincidencia con los datos obtenidos por los autores y los resultados de la investigación, por lo tanto, la realización personal de los colaboradores es un elemento determinante para alcanzar un mejor desempeño en el desarrollo de las actividades encomendadas al personal administrativo de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, por lo que, se debe de manera permanente evaluar y proponer

mejoras con el fin de que la organización brinde las condiciones necesarias para la satisfacción y desarrollo personal del colaborador.

Respecto al segundo objetivo específico, sobre establecer la relación entre el involucramiento laboral y el clima organizacional de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil. Palma (2004) citado en Victorio (2018) el involucramiento laboral es como se identifica el trabajador y el compromiso que muestra con los valores de la organización y su desarrollo. Dávila (2017) refiere que es el nivel de involucramiento que muestran los colaboradores en el desarrollo de las actividades encomendadas, en las que intervienen la energía y tiempo que se utiliza para su realización, por lo que, consideran su labor como su eje principal.

Los resultados muestran coincidencia con lo expuesto por los autores considerados líneas arriba, teniendo un coeficiente de correlación de (0,571), lo que demuestra una alta correlación significativa y directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral, lo que permite inferir que a mayor son los valores del involucramiento laboral, consecuentemente aumenta el nivel de desempeño laboral, encontrándose relación con los resultados obtenidos por Pastor (2018) en su investigación al establecer con un coeficiente de correlación de (0,427) que existe una significativa y alta correlación entre involucramiento laboral y el desempeño de los colaboradores, de igual manera, coincide con los resultados de Mamani, Rivera y Flores (2018) quien muestra un coeficiente ($Rho=0,574$) lo que demuestra una correlación significativa.

En tal sentido, sobre la discusión de los resultados obtenidos en el segundo objetivo específico se encuentra coincidencia con los datos obtenidos por los autores y los resultados de la investigación, por lo tanto, el involucramiento laboral personal administrativo de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, es de suma importancia para que la organización alcance una mayor productividad y los objetivos y metas

propuestas, por lo que, de manera permanente se debe evaluar y proponer mejoras con el fin de que el personal se encuentre involucrado con el desarrollo de las actividades que realiza y se refleje en una mayor productividad.

Sobre el tercer objetivo específico, determinar la relación que se encuentra entre la supervisión y el desempeño laboral. Palma (2004) citado en Dávila (2018) refiere la supervisión del clima organización se refiere a la apreciación y significancia que le da el trabajador a la labor del supervisor dentro de la acción laboral, generando un mayor desempeño en los colaboradores.

Los resultados muestran coincidencia con lo expuesto por los autores considerados líneas arriba, teniendo un coeficiente de correlación de (0,602), lo que demuestra una alta correlación significativa y directa entre la supervisión y el desempeño laboral, lo que permite inferir que a mayor son los valores de la supervisión, consecuentemente aumenta el nivel de desempeño laboral, encontrándose relación con los resultados obtenidos por Pastor (2018) en su investigación al establecer con un coeficiente de correlación de (0,427) que existe una significativa y alta correlación entre la supervisión y el desempeño de los colaboradores, de igual manera, coincide con los resultados de Mamani, Rivera y Flores (2018) quien muestra un coeficiente ($Rho=0,574$) lo que demuestra una correlación significativa.

En tal sentido, sobre la discusión de los resultados obtenidos en el tercer objetivo específico se encuentra coincidencia con los datos obtenidos por los autores y los resultados de la investigación, por lo tanto, la supervisión al personal administrativo de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, es de suma importancia para que tengan un mejor desempeño en sus tareas laborales, por lo que, de manera permanente se debe evaluar y proponer mejoras con el fin de mejorar y tener una mayor productividad por parte del colaborador.

Respecto al análisis del cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral. Palma (2004) citada en Dávila (2018) refiere que la comunicación, es el grado de percepción que tiene el trabajador sobre la efectividad, fluidez, coherencia, rapidez y precisión, de cómo se transmite la información respecto del funcionamiento de la organización en su interior.

Los resultados muestran coincidencia con lo expuesto por los autores considerados líneas arriba, teniendo un coeficiente de correlación de (0.413), lo que demuestra una alta correlación significativa y directa entre la comunicación y el desempeño laboral, lo que permite inferir que a mayor son los valores de la comunicación, consecuentemente aumenta el nivel de desempeño laboral, encontrándose relación con los resultados obtenidos por Pastor (2018) en su investigación al establecer con un coeficiente de correlación de (0,820) que existe una significativa y alta correlación entre la comunicación y el desempeño de los colaboradores, de igual manera, coincide con los resultados de Mamani, Rivera y Flores (2018) quien muestra un coeficiente ($Rho=0,650$) lo que demuestra una correlación significativa.

En tal sentido, sobre la discusión de los resultados obtenidos en el cuarto objetivo específico se encuentra coincidencia con los datos obtenidos por los autores y los resultados de la investigación, por lo tanto, la comunicación, es de suma importancia para que tengan un mejor desempeño el personal administrativo de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil en sus tareas laborales, por lo que, de manera permanente se debe evaluar y proponer mejoras en la comunicación que se debe desarrollar en la organización.

Sobre el análisis del objetivo específico cinco, determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral. Palma (2004) citada en Dávila (2018), las condiciones laborales es la perspectiva de que la organización brinda los elementos económicos, psicosociales y materiales para que el trabajador cumpla con las actividades encomendadas, relacionados con la salud laboral,

mejoras en el estilo de vida y la seguridad laboral. Según, García (2017) son aquellos elementos (económicos, materiales y psicosociales) necesarios para el desarrollo del trabajo de manera adecuada.

Los resultados muestran coincidencia con lo expuesto por los autores considerados líneas arriba, teniendo un coeficiente de correlación de (0,642), lo que demuestra una alta correlación significativa y directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores, lo que permite inferir que a mayor son los valores de las condiciones laborales, consecuentemente aumenta el nivel de desempeño laboral, encontrando relación con los resultados obtenidos por Pastor (2018) en su investigación al establecer con un coeficiente de correlación de (0,819) que existe una alta y significativa correlación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores, de igual manera, coincide con los resultados de Mamani, Rivera y Flores (2018) quien muestra un coeficiente ($Rho=0,651$) lo que demuestra una correlación significativa.

En tal sentido, sobre la discusión de los resultados obtenidos en el quinto objetivo específico se encuentra coincidencia con los datos obtenidos por los autores y los resultados de la investigación, por lo tanto, las condiciones que ofrece la organización es de suma importancia para que tengan un mejor desempeño del personal administrativo de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil en sus tareas laborales, por lo que, de manera permanente se debe evaluar y proponer mejoras en las condiciones laborales para tener mejor desempeño laboral y por ende una mejor productividad de la organización.

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Likert (1968) citado en Arias y Arias (2014) en su modelo teórico sobre el clima organizacional plantea que las conductas que presentan los trabajadores es influenciada por las características que presenta la organización, así como la percepción, la información que poseen los

trabajadores de la empresa y capacidades, lo que permite establecer la influencia que ejerce el clima que ofrece la organización en el comportamiento del colaborador Arias y Arias, 2014). Esta teoría considera que existen tres componentes que determinan las particularidades de la organización: Componente causal, establecen el modo de cómo evoluciona la organización y los resultados obtenidos. Variables Intermediarias, son aquellas que muestran el estado en que se encuentra una organización. Variables Finales son las que nos muestran los resultados obtenidos de la organización como la productividad (Likert, 2014, citado en Quispe, 2015). Litwin y Stringer (1968) citados en Aguilar y De la Cruz (2017) buscan revelar cuál es el modo en que se comportan las personas en la organización, relacionando la teoría del clima y motivación, considerando que el clima organizacional, tiene factores que pueden ser medidos de manera directa e indirecta por los colaboradores, influyendo de manera importante en su comportamiento y motivaciones.

Baguer (2012) citado en Salazar y Serpa (2017) refiere que el clima de las organizaciones se encuentra vinculado con el ambiente de trabajo que se presenta en una institución, el cual va a influir en el desempeño de los trabajadores. Domínguez y García (s/f) citado en Phoccohuabca, Rosales, Yopez, Flores y Arevalo (2020) el clima organizacional es aquella percepción que tiene el colaborador y se relaciona con la oportunidad que pueden tener para alcanzar el desarrollo de su persona, su compromiso con sus tareas, su interacción con los demás trabajadores y la información que pudiera ser compartida. García, Moro y Medina (2010) citado en Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) el clima en las organizaciones son aquellas características que son objetivas y posiblemente perdurables en el espacio de trabajo que ofrece una organización que pueden influir en la labor de los colaboradores, como los estilos de liderazgo, políticas, el comportamiento de las personas, normas y de manera integral la estructura organizacional con la que se maneja la institución. Según, Chirinos, Meriño y Martínez (2018) la importancia del clima organizacional radica en que el lugar donde se trabaja ejerce influencia en las conductas del colaborador, es decir, influye en la realización de sus actividades y desempeño, en este sentido, es importante que la organización analice y conozca los

elementos que influyen en el comportamiento de los colaboradores, la percepción que tienen de sus mandos superiores, el ambiente de trabajo y otros elementos que están a su alrededor. Conocer a una organización implica conocer el lugar donde se ejecutan las actividades. Este lugar puede ser descrito a través de estudio del clima organizacional, que es uno de los factores que ejerce mayor influencia en el desempeño de los trabajadores, así como de la calidad de los productos o servicios desarrollados en la organización. Palma (2004) citada en Cabrera (2018) define el clima organizacional como la forma de percibir del colaborador sobre el lugar en el que trabaja, lo que se puede determinar a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las medidas que corrijan y mejoren los procesos y la productividad en la organización. Por lo que describe cinco factores para el estudio del clima organizacional: Autorrealización, según, Palma (2004) citado en (Huaita y Luza, 2018), es la percepción que tiene el colaborador respecto a las oportunidades que su organización le ofrece para que se desarrolle de manera personal y profesional de acuerdo al cargo o tareas que realiza. Según, Santamaría y Zaña (2017) es la percepción que se genera en el trabajador ante la posibilidad de que su ambiente laboral le permita desarrollarse tanto en lo personal como profesional en relación a las actividades que cumple, de tal manera, que le permita progresar y realizarse. Involucramiento laboral, se refiere a como se identifica el trabajador y el compromiso que muestra con los valores de la organización y su desarrollo (Palma, 2004, citado en Victorio, 2018). Según, Dávila (2018) Es el nivel de involucramiento que muestran los colaboradores en el desarrollo de sus actividades encomendadas, en las que intervienen la energía y tiempo que se utiliza para su realización, por lo que, consideran su labor como su eje principal. Supervisión, es la apreciación y significancia que le da el trabajador a la labor del supervisor dentro de la acción laboral, generando un mayor desempeño en los colaboradores (Palma, 2004, citada en Dávila, 2018). Comunicación, es el grado de percepción que tiene el trabajador sobre la efectividad, fluidez, coherencia, rapidez y precisión, de cómo se trasmite la información respecto del funcionamiento de la organización en su interior (Palma 2004, citada en Dávila, 2018). Condiciones laborales, Es la declaración de que la organización brinda los elementos económicos, psicosociales y materiales para que el trabajador cumpla con las actividades encomendadas, relacionados con la salud laboral,

mejoras en el estilo de vida y la seguridad laboral (Palma, 2004, citada en Dávila, 2018). Son aquellos elementos (económicos, materiales y psicosociales) necesarios para el desarrollo del trabajo de manera adecuada (García, 2017).

Respecto a las teorías del desempeño laboral, Campbell (1990) en su teoría del desempeño laboral refiere que se enfoca en la validez de los procesos internos y externos, así como, la edificación del conocimiento, de igual manera, este autor refiere que el rendimiento se puede predecir desde los elementos que lo forman (López, 2015, p. 40), existiendo otros componentes del desempeño, que son la comprensión procedimental y motivacional, las habilidades y el conocimiento, asimismo, identifica ocho mecanismos primordiales en el desempeño, estos son (el desempeño que se tiene de las actividades propias del puesto, el desempeño aquellas actividades que no detalla el puesto, desempeño de las actividades propias de la comunicación tanto escrita como oral, permanente disciplina de las personas, facilitar el rendimiento de los grupos y entre pares, dirección, control y liderazgo) (Estrada y Ramos, 2016, p. 26).

Asimismo, Earley y Shalley (1991) en su teoría de la motivación-cognitiva, refiere que el desempeño laboral es la ampliación para el establecimiento de las metas, en este sentido, explica cuál es el procedimiento a través del cual las organizaciones influyen en el desempeño a través de las metas y como estas se convierten en acción, asimismo, refieren que el desempeño está conformado por dos áreas, el perfeccionamiento y cumplimiento de los planes de trabajo y la enunciación, estimación y la internalización de las metas (Burga y Chávez, 2019).

Según, Chiavenato (2002) citado en Paredes, Estrada, Quispe, Mamani y Mamani (2020) define el desempeño laboral como el ejercicio de la eficacia y la eficiencia del colaborador lo cual es importante y necesario para una organización. Robbins y Coulter (2018), el desempeño laboral es la actitud que el colaborador tiene respecto a su trabajo, en tal sentido, mientras los niveles de satisfacción sean altos el trabajador mostrara una mejor actitud hacia su labor.

Alles (2013) la evaluación de desempeño laboral tiene como objetivo el permanente desarrollo organizacional, el uso eficiente de los recursos y del perfeccionamiento profesional y personal de los trabajadores. Por lo que, el desarrollo de las organizaciones se basa en el desempeño que tenga su personal, que le permita mantenerse en el mercado y alcanzar la competitividad (Chávez, De las Salas y Bozo, 2015). Toro (2002) citado en Peña y Durán (2016) el desempeño de los trabajadores se encuentra regulado por reglas, expectativas de terceros, avances tecnológicos, la economía, eficiencia, salarios e incentivos, entre otros elementos que pueden asegurar la asociación entre el desempeño y los resultados organizacionales. Para, Dessler y Varela (2017) son los procedimientos que implantan patrones laborales que permitan evaluar de manera objetiva el desempeño de los colaboradores. Pastor (2018) el desempeño laboral como aquellas capacidades que muestra una persona, equipo u organización y los procesos que se usan para alcanzar los objetivos o metas previamente propuestas que generan resultados positivos en la organización y que para poder ser medido tiene que ser evaluado de manera constante. El cual es evaluado desde cuatro dimensiones: La motivación, es la combinación de diferentes experiencias como la visión, valores y recompensas esperadas, que son la motivación de los trabajadores, en tal sentido, la comprensión de la motivación organizacional, puede constituirse en una valiosa herramienta que nos permita la evaluación y mejora del desempeño laboral. La responsabilidad, son todas las funciones que asume el colaborador en la organización, sin importar el resultado obtenido, en este sentido, las personas que no están bien gestionadas evitan asumir responsabilidades buscando desviarlas hacia otro miembro, en muchos casos utilizando o beneficiándose de niveles jerárquicos superiores, para pasarle a su compañero la carga laboral, no importando si está bien o mal. Liderazgo y Trabajo en Equipo, El liderazgo es la autoridad que se ejercita en los integrantes que forman parte de una organización, motivándolos a trabajar de forma voluntaria y apasionada para lograr los objetivos organizacionales. Aquel que es capaz de ejercer influencia en los colaboradores o personas es un líder. En este sentido, es líder quien tiene la capacidad de influenciar en la actitud, decisiones y opiniones de las personas aun sin tener alguna autoridad. Formación y Desarrollo Profesional, desarrollar y formar profesionalmente al talento humano es una manera de atender

situaciones críticas en la organización, por lo que, los programas de desarrollo y capacitación, nos permiten fortalecer las actitudes del personal, desarrollar una comunicación más efectiva y clara, creando un mismo sentido de visión y un idioma en común para los trabajadores (Pastor, 2018).

Los resultados muestran coincidencia con lo expuesto por los autores considerados líneas arriba, teniendo un coeficiente de correlación de (0,736), lo que demuestra una alta correlación significativa y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, lo que permite inferir que mejor es el clima organizacional, mayor es el nivel de desempeños de los colaboradores, encontrando relación con los resultados obtenidos por Pastor (2018) en su investigación al establecer con un coeficiente de correlación de (0,941) que si existe una alta y significativa correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Mamani, Rivera y Flores (2018) muestra un coeficiente de correlación de ($Rho=0,676$). Goicochea (2018), concluye que existe correlación significativa entre las variables. Bobadilla (2017) en su investigación establece un coeficiente de correlación de (0,088). Seclen y Flores (2017) al igual que Arias y Arias (2016) y Domínguez (2018) concluyen que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Santamaría (2020) concluye que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño de los trabajadores. Domínguez (2018).

Por lo tanto, se determina que existe coincidencia entre lo expuesto por los autores líneas arriba y los resultados obtenidos en la investigación, lo que permite establecer la importancia que tiene el clima organizacional en el desarrollo de las funciones y el desempeño de los colaboradores, por lo que se debe evaluar y mejorar permanentemente el clima organizacional que permita a la organización obtener un mejor desempeño laboral que se verá reflejado en la productividad de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil.

VI. Conclusiones

- 1.** Se concluye que, entre la autorrealización y el desempeño laboral, existe una relación significativa mostrando un coeficiente de (0,752) (Ver tabla 4).
- 2.** Se concluye que, entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral, existe una relación significativa mostrando un coeficiente de (0,571) (Ver tabla 5).
- 3.** Se concluye que, entre la supervisión y el desempeño laboral, existe una relación significativa mostrando un coeficiente de (0,602) (Ver tabla 6).
- 4.** Se concluye que, entre la comunicación y el desempeño laboral, existe una relación significativa mostrando un coeficiente de (0,413) (Ver tabla 7).
- 5.** Se concluye que, entre las condiciones laborales y el desempeño laboral, existe una relación significativa mostrando un coeficiente de (0,642) (Ver tabla 8).
- 6.** Se concluye que, entre el clima organizacional y el desempeño laboral, existe una relación significativa mostrando un coeficiente de (0,736) (Ver tabla 9).

VII. Recomendaciones

Se recomienda al gerente diseñar programas de capacitación motivacionales para fortalecer y mejorar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Se recomienda al gerente tener reuniones con frecuencia para socializar los logros de la organización y conocer los puntos de vista de los colaboradores para desarrollar su identificación con los logros alcanzados por la organización.

Se recomienda a los jefes de línea mantener una supervisión como parte de sus labores que permitan el involucramiento de todos los colaboradores para el logro de los objetivos organizacionales y personales.

Estimar en el plan organizacional, desarrollar y utilizar una buena comunicación que les permita tener a los trabajadores mayor confianza para comunicar ideas que estén orientadas en mejora de la organización.

Realizar un análisis de infraestructura, ambientes, accesorios con el objetivo de brindar al personal un ambiente ergonómico para que pueda desarrollar sus actividades adecuadamente fortaleciendo su bienestar biopsicosocial.

Se recomienda al gerente de la institución desarrollar programas que permitan evaluar y mejorar el desempeño de los colaboradores y realizar un diagnóstico de cómo se encuentra el clima organizacional de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, para desarrollar estrategias que permitan mejorarlo y se vea reflejado en un mejor desempeño de los trabajadores.

Referencias

- Abanto Vélez , W. I. (2016). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación* . Trujillo: Universidad Cesar Vallejo .
- Aguilar Quispe , R., & De la Cruz Osco, J. (2017). *Clima organizacional en los docentes de la facultad de trabajo de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de trabajo social. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3404/Aguilar%20Quispe-De%20La%20Cruz%20Osco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alles, M. (2013). *Desempeño por competencias: evaluación 360°*. Argentina : GRANICA.
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral. *Didáctica y Educación*, 9(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>.
- Amador Licon, N., Aguirre García, M., Anguiano Peña, N., & Guízar Mendoza, J. M. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova scientia*, 20(21). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052018000200423&script=sci_arttext
- Arbaiza Fermini, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Perú: ESAN.
- Arias Gallegos, W., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010
- Árias Seclen, M., & Flores Sánchez,, F. (2017). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo de los agentes de seguridad de la empresa control Risks del Perú SAC (Trujillo, Perú)*, 2016. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Facultad de ciencias de la salud , Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/272/1/Relacion%20entre%20el%20clima%20laboral%20y%20la%20satisfaccion%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N., & Sánchez Limón, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>

- Bobadilla Merlo, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de educación, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga Vásquez, C., & Chávez Cueva, S. (2019). *Relación entre los niveles del síndrome de Burnot y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa MAXLIM SRL. Cajamarca, 2018*. Tesis de Grado, Universidad Privada del Perú, Facultad de Negocios. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15067/Burga%20V%C3%A1squez%20Carmen%20Mercedes%20-%20Ch%C3%A1vez%20Cueva%20Sara%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera Salas, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Estudio de caso*. Tesis de Grado, Universidad ESAN, Facultad de Ciencia Económicas y Administrativas. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Peru: San Marcos.
- Chávez Epiquén, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones educativas. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318842957_Gestion_del_desempeno_en_las_organizaciones_educativas/fulltext/598137c94585150575ba1fe1/Gestion-del-desempeno-en-las-organizaciones-educativas.pdf
- Chávez, Sila, De las Salas, Magdy, & Bozo Acosta, R. (2015). Management Skills and Job Performance In Insurance Companies. *CICAG*, 12(2). Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1780/1700>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chirinos Araque, Y., Meriño Córdoba, V., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*(84). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- Córdova Baldeón, I. (2019). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.

- Dávila Talepcio, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada de Pucallpa SAC. 2017. *Revista de Investigación Científica*, 3(2). Obtenido de <http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/102/91>
- Deloitte . (2017). *Tendencias Globales en Capital Humano 2017*. Obtenido de University Press: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/human-capital/estudios/170228-DUP_Global-Tendencias-Capital-Humano_2017.pdf
- Dessler, G. , & Varela, R.A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.
- Domínguez Bajaña, P. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados en el area de producción de chocolate de la empresa "El Salinerito"*. Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37771/1/TESIS%20SALINERITO%20-%20DOMINGUEZ%20y%20LAMILLA.pdf>
- EJE21. (14 de Diciembre de 2019). *Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado*. Obtenido de EJE 21: <https://www.eje21.com.co/2019/12/como-evaluar-el-desempeno-laboral-de-un-empleado/>
- Estrada Troncoso , M., & Ramos Silva , A. (2016). *Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orión Supermercados*. Tesis de Grado, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Escuela Profesional de Ciencias Administrativas . Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2265/253T20160269_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gallegos Paz, F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. Universidad nacional de San Agustín , Escuela de Posgrado , Arequipa . Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García Reyes, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima-2017*. Tesis de Maestría , Universidad Ricardo Palma, Escuela de Posgrado . Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Goicochea Zavala , D. (2018). *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*. Universidad Ricardo Palma , Facultad de ciencias económicas y empresariales , Lima. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri , R., Méndez Valencia , S., Mendoza Torres , C. P., & Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGrawHill.
- Huaita Acha, D., & Luza Castillo, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8). Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/801/1165>
- López Vela, D. (2015). *Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones*. Tesis de Maestría , Universidad Internacional SEK, Facultad de ciencias del trabajo y comportamiento humano, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/S%C3%ADntomas%20del%20estr%C3%A9s%20y%20la%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20nivel%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20tres%20dimensiones.pdf>
- Mamani Limachi, D., Rivera Briceño, D., & Flores Gonzáles, M. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial el Callao LLave 2017 - 2018. *Revista Valor Agregado*, 5(1). Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1282/1625
- Montiel Díaz, P., & Díaz Cadena, Á. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en el Ecuador. *Journal of Science and Research*, 3(11). Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/559/393>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas , M. R., Palacios Vilela , J. J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Palomino Oriazano, J., Peña Corahua, J., Zevallos Ypanaqué, G., & Orizano Quedo, L. A. (2019). *Metodología de la investigación: Guía para elaborar un proyecto en salud y educación* . Lima: San Marcos.
- Paredes Valverde, Y., Estrada Araoz, E., Quispe Herrera, R., Mamani Uchasara, H., & Mamani Roque, M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño

- laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 4(34). Obtenido de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/270/350>
- Pastor Guillén , A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. San Ignacio de Loyola, Facultad de ciencias empresariales, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Peña Ochoa, M., & Durán Palacio, N. (2016). Organizational justice, work performance and disability. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1). Obtenido de <https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/1540/pdf>
- Phoccohuabca Sosa, J., Rosales León , T., Yopez Muñoz, L., Flores Sotelo, W., & Arevalo Tuesta , J. (2020). Gobernanza y clima organizacional en la modernización del Estado. *Inclusiones*, 7. Obtenido de <http://www.revistainclusiones.org/gallery/6%20VOL%207%20NUM%20CONGRESOGOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>
- Pino Gotuzzo, R. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima: San Marcos.
- Quispe Vargas , E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela profesional de Administración de Empresas. Obtenido de <http://181.176.178.114/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* . México: Pearson.
- Salazar Vargas, C., & Serpa Barrientos, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(2). doi:<http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Santamaría Acuña , F., & Zaña Romero, K. (2017). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Facultad de Psicología . Obtenido de

<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Za%C3%B1a.pdf>

- Santamaria Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Área de gestión, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Silvestre Miraya, I., & Huaman Nahula, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Lima: San Marcos.
- Teanga Zurita, C., Almeida Burbano, D., & Pérez Quiroz, R. (2014). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del sector público en la provincia del Carchi. *SATHIRI: Sembrador*, 7. Obtenido de <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/335>
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.
- Vara Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Como elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades* (Primera Edición ed.). Lima: MACRO.
- Victorio Capillo, E. (2018). *La relación del Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima*. Tesis de Grado, Universidad San Ignacio del Loyola, Facultad de Administración. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf
- Zuta Arriola, N., Castro Llaja, L., & Zela Pacheco, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista de Investigación Valdizana*, 12(3). Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/151/144>

Operacionalización de las variables (Anexo 3)

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Clima organizacional	Sonia Palma (2004) define el clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre el ambiente en el que trabaja, lo que se puede determinar a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las medidas que corrijan y mejoren los procesos y la productividad en la organización. En el clima organizacional intervienen cinco factores, la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Es la percepción que tiene el colaborador de su lugar de trabajo y la organización, para su medición se aplicó la adaptación del cuestionario de clima laboral de Palma (2004) donde se establece cinco dimensiones para su estudio: la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	autorrealización	Desarrollo personal	Ordinal
				Desarrollo profesional	
				Superación profesional	
			Involucramiento laboral	Compromiso	
				Identificación	
			Supervisión	Compromiso	
				Supervisión	
				Evaluación	
			Comunicación	Comunicación	
				Comunicación interna	
Comunicación externa					
Tecnología					
Desempeño laboral	Según, Pastor (2018) el desempeño laboral son aquellas capacidades que muestra una persona, equipo u organización y los procedimientos que se utilizan para el logro de	Son los procedimientos que se utilizan para conocer cuál es el desempeño de los colaboradores en un determinado puesto de trabajo en la organización, para su	La motivación	Recompensa salarial	Ordinal
				Motivación	
				Valores organizacionales	
				Responsabilidad	
				Organización	
Influencia					

los objetivos o metas previamente propuestas que generan resultados positivos en la organización y que para poder ser medido tiene que ser evaluado de manera constante.	medición, se aplicó la adaptación del cuestionario de desempeño laboral de Pastor (2018) quien establece cuatro dimensiones para su estudio: la motivación, la responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal.	Liderazgo y trabajo en equipo	Actitud
			Trabajo en equipo
			Desarrollo profesional
		Formación y desarrollo personal	Desarrollo personal

Ficha técnica del cuestionario de clima organizacional (Anexo 4)

Nombre	Cuestionario de Clima Laboral CL-SPC.
Autor	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	Lima - Perú
Adaptado	Ramírez Navarro Sandi Evelyn
Procedencia	Guayaquil – Ecuador
Aplicación	Individual / grupal
Ámbito de aplicación	Organizacional
Duración	20 minutos
Finalidad	Evaluar el clima organizacional
Numero de ítems	13
Descripción	El cuestionario está constituido por cinco dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
Escala de medición	Likert. Nunca= 1 Casi nunca=2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre=5
Niveles	Favorable Desfavorable Muy desfavorable

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Título de investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

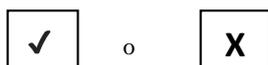
Objetivo: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Autora: Ramírez Navarro Sandi Evelyn

Instrucciones

Estimado colaborador: lea detenidamente cada una de las preguntas y responda.

Las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Marque con una cruz o realice un símbolo de verificación. Recuerde: no marcar dos opciones. Marque así:



Variable 1	Escala de medición				
Clima organizacional	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Autorrealización					
Existe oportunidad de desarrollarse personalmente en la Corporación.					
Cada trabajador se asegura con los niveles de logro para un desarrollo profesional.					
El jefe brinda apoyo para superarse profesionalmente.					
Involucramiento laboral					
Se siente comprometido con el éxito de la Corporación.					
Me siento un factor clave y me identifico con la Corporación para el éxito de la misma.					
Todos están comprometidos con el desarrollo organizacional.					
Supervisión					
Los supervisores nos brindan apoyo en las tareas laborales con el objetivo de resolver cualquier problema de la Corporación.					
De acuerdo a los resultados de la evaluación mejoramos continuamente					
Comunicación					
En la Corporación existen suficientes canales de comunicación.					
La Corporación fomenta y promueve la comunicación interna					
En la Corporación la comunicación externa es clara y precisa.					
Condiciones laborales					
La Corporación dispone de tecnología que facilita el trabajo					
la Corporación cuenta con elementos materiales (muebles infraestructura) para el cumplimiento de las funciones.					

Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral

Nombre	Cuestionario de desempeño laboral
Autor	Pastor Guillén Andrea Paola
Procedencia	Lima – Perú 2018
Adaptado	Ramírez Navarro Sandi Evelyn. 1Guayaquil – Ecuador. (2020)
Aplicación	Individual / grupal
Ámbito de aplicación	Organizacional
Duración	08 minutos
Finalidad	Evaluar el desempeño laboral
Numero de ítems	12
Descripción	El cuestionario está constituido por cuatro dimensiones motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo,
Escala de medición	Likert. Nunca= 1 Casi nunca=2 A veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre=5
Niveles	Bajo medio alto

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Título de investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

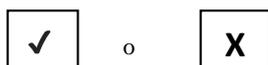
Objetivo: Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

Autora: Ramírez Navarro Sandi Evelyn

Instrucciones

Estimado colaborador: lea detenidamente cada una de las preguntas y responda.

Las preguntas tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción. Marque con una cruz o realice un símbolo de verificación. Recuerde: no marcar dos opciones. Marque así:



Variable 2	Escala de medición				
Desempeño laboral	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Motivación					
Se siente motivado por las recompensas salariales que recibe.					
Se siente motivado por los resultados que logra en su trabajo.					
Se promueven los valores organizacionales en la Corporación .					
Responsabilidad					
Realiza en trabajo con responsabilidad y lo entrega en la fecha establecida.					
Organiza y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.					
Cumple con el trabajo y registra responsabilidad					
Liderazgo y trabajo en equipo					
Responde de forma clara y oportuna las dudas del personal de la Corporación influenciando para el desarrollo de la misma.					
Se muestra atento con una actitud de cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
Demuestra una actitud positiva hacia el trabajo en equipo.					
Formación y desarrollo profesional					
Los jefes promueven capacitaciones para el fortalecer el desarrollo profesional y personal					
Su trabajo le permite desarrollarse profesionalmente.					
La Corporación promueve el desarrollo personal.					

Variable desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	12

Variable Clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	13

Confiabilidad total de variable clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	13

Confiabilidad variable desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	12

Anexo N°5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "escala de clima laboral"

OBJETIVO : Evaluar el clima laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020

DIRIGIDO A : Personal administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: IRWING SÁENZ SEMINARIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR DR. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALORACIÓN:

Muy Alto	X Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


Irwing Sáenz Seminario
Doctor En Ciencias Administrativas
DNI: 02628448

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuestas					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
				5. siempre	4. casi siempre	3. a veces	2. casi nunca	1. nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Clima organizacional Sonia Palma (2004) define el clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre el ambiente en el que trabaja, lo que se puede determinar a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las medidas que corrigan y mejoren los procesos y la productividad en la organización. En el clima organizacional intervienen cinco factores, la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	Desarrollo personal	Existe oportunidad de desarrollarse personalmente en la cooperativa.						X	X	X	X		
		Desarrollo profesional	Cada trabajador se asegura con los niveles de logro para un desarrollo profesional.						X	X	X	X		
		Superación profesional	El jefe brinda apoyo para superarse profesionalmente.						X	X	X	X		
	Involucramiento laboral	Compromiso	Se siente comprometido con el éxito de la cooperativa.						X	X	X	X		
		Identificación	Me siento un factor clave y me identifico con la cooperativa para el éxito de la misma.						X	X	X	X		
	Supervisión	Compromiso	Todos están comprometidos con el desarrollo organizacional.						X	X	X	X		
		Supervisión	Los supervisores nos brindan apoyo en las tareas laborales con el objetivo de resolver cualquier problema de la cooperativa.						X	X	X	X		
	Comunicación	Evaluación	De acuerdo a los resultados de la evaluación mejoramos continuamente						X	X	X	X		
		Comunicación	En la cooperativa existen suficientes canales de comunicación.						X	X	X	X		
	Condiciones laborales	Comunicación interna	La cooperativa fomenta y promueve la comunicación interna						X	X	X	X		
		Comunicación externa	En la cooperativa la comunicación externa es clara y precisa.						X	X	X	X		
		Tecnología	La cooperativa dispone de tecnología que facilita el trabajo						X	X	X	X		
		Elementos materiales	La cooperativa cuenta con elementos materiales (muebles infraestructura) para el cumplimiento de las funciones.						X	X	X	X		


 Irwing Sáenz Seminario
 Doctor En Ciencias Administrativas
 DNI: 02628448

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Desempeño laboral"

OBJETIVO : Evaluar el clima laboral de los administrativos de la Corporacion Nacional de Electricidad Planta Norte, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A : Personal administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: IRWING SÁENZ SEMINARIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR DR. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALORACIÓN:

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


Irwing Sáenz Seminario
Doctor En Ciencias Administrativas
DNI: 02628448

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: **Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte**
Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuestas					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
				5. siempre	4. casi siempre	3. a veces	2. casi nunca	1. nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Desempeño laboral Según, Pastor (2016) el desempeño laboral son aquellas capacidades que muestra una persona, equipo u organización y los procedimientos que se utilizan para el logro de los objetivos o metas previamente propuestas que generen resultados positivos en la organización y que para poder ser medido tiene que ser evaluado de manera consistente.	La motivación	Recompensa salarial	Se siente motivado por las recompensas salariales que recibe.						X	X	X	X		
		Motivación	Se siente motivado por los resultados que logra en su trabajo.						X	X	X	X		
		Valores organizacionales	Se promueven los valores organizacionales en la cooperativa.						X	X	X	X		
	Responsabilidad	Responsabilidad	Realiza el trabajo con responsabilidad y lo entrega en la fecha establecida.						X	X	X	X		
		Organización	Organiza y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.						X	X	X	X		
			Cumple con el trabajo y registra responsabilidad						X	X	X	X		
	Liderazgo y trabajo en equipo	Influencia	Responde de forma clara y oportuna las dudas del personal de la cooperativa influenciando para el desarrollo de la misma.						X	X	X	X		
		Actitud	Se muestra atento con una actitud de cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.						X	X	X	X		
		Trabajo en equipo	Demuestra una actitud positiva hacia el trabajo en equipo.						X	X	X	X		
	Formación y desarrollo personal	Desarrollo profesional	Los jefes promueven capacitaciones para el fortalecer el desarrollo profesional.						X	X	X	X		
Desarrollo personal		Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.						X	X	X	X			


Irwing Sáenz Seminario
Doctor En Ciencias Administrativas
DNI: 02628448

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "escala de clima laboral"

OBJETIVO : Evaluar el clima laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A : Personal administrativo.

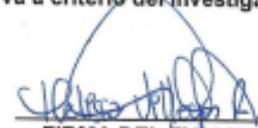
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MELISSA VILLEGAS ZIERA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuestas					CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				5. siempre	4. casi siempre	3. a veces	2. casi nunca	1. nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Clima organizacional Sonia Palma (2004) define el clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre el ambiente en el que trabaja, lo que se puede determinar a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las medidas que corrigan y mejoren los procesos y la productividad en la organización. En el clima organizacional intervienen cinco factores, la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	Desarrollo personal	Existe oportunidad de desarrollarse personalmente en la Corporación.							X	X	X	X			
		Desarrollo profesional	Cada trabajador se asegura con los niveles de logro para un desarrollo profesional.							X	X	X	X			
		Superación profesional	El jefe brinda apoyo para superarse profesionalmente.							X	X	X	X			
	Involucramiento laboral	Compromiso	Se siente comprometido con el éxito de la Corporación.							X	X	X	X			
		Identificación	Me siento un factor clave y me identifico con la Corporación para el éxito de la misma.							X	X	X	X			
		Compromiso	Todos están comprometidos con el desarrollo organizacional.							X	X	X	X			
	Supervisión	Supervisión	Los supervisores nos brindan apoyo en las tareas laborales con el objetivo de resolver cualquier problema de la Corporación.							X	X	X	X			
		Evaluación	De acuerdo a los resultados de la evaluación mejoramos continuamente							X	X	X	X			
	Comunicación	Comunicación	En la Corporación existen suficientes canales de comunicación.							X	X	X	X			
		Comunicación interna	La Corporación fomenta y promueve la comunicación interna							X	X	X	X			
		Comunicación externa	En la Corporación la comunicación externa es clara y precisa.							X	X	X	X			
	Condiciones laborales	Tecnología	La Corporación dispone de tecnología que facilita el trabajo							X	X	X	X			
		Elementos materiales	La Corporación cuenta con elementos materiales (muebles infraestructura) para el cumplimiento de las funciones.							X	X	X	X			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Desempeño laboral"

OBJETIVO : Evaluar el clima laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A : Personal administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: YELISSA VILLEGAS DAERA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuestas					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
				5. siempre	4. casi siempre	3. a veces	2. casi nunca	1. nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEME		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEME Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO
Desempeño laboral Según, Pastor (2018) el desempeño laboral son aquellas capacidades que muestra una persona, equipo u organización y los procedimientos que se utilizan para el logro de los objetivos o metas previamente propuestas que generan resultados positivos en la organización y que para poder ser medido tiene que ser evaluado de manera constante.	La motivación	Recompensa salarial	Se siente motivado por las recompensas salariales que recibe.						X	X	X	X		
		Motivación	Se siente motivado por los resultados que logra en su trabajo.						X	X	X	X		
		Valores organizacionales	Se promueven los valores organizacionales en la Corporación.						X	X	X	X		
	Responsabilidad	Responsabilidad	Realiza el trabajo con responsabilidad y lo entrega en la fecha establecida.						X	X	X	X		
		Organización	Organiza y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.						X	X	X	X		
		Responsabilidad	Cumple con el trabajo y registra responsabilidad						X	X	X	X		
	Liderazgo y trabajo en equipo	Influencia	Responde de forma clara y oportuna las dudas del personal de la Corporación influenciando para el desarrollo de la misma.						X	X	X	X		
		Actitud	Se muestra atento con una actitud de cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.						X	X	X	X		
		Trabajo en equipo	Demuestra una actitud positiva hacia el trabajo en equipo.						X	X	X	X		
	Formación y desarrollo personal	Desarrollo profesional	Los jefes promueven capacitaciones para el fortalecer el desarrollo profesional.						X	X	X	X		
Desarrollo personal		Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.						X	X	X	X			


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "escala de clima laboral"

OBJETIVO : Evaluar el clima laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A : Personal administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JAIME FERNANDO VILLACIS VARGAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte,
 Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuestas					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
				5. siempre	4. casi siempre	3. a veces	2. casi nunca	1. nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima organizacional Boma Palma (2004) define el clima organizacional como la percepción que tiene el colaborador sobre el ambiente en el que trabaja, lo que se puede concebir a través de un diagnóstico que permita evaluar y realizar las mejoras que conllevan y mejorar los procesos y la productividad en la organización. En el clima organizacional intervienen cinco factores, la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	Desarrollo personal	Existe oportunidad de desarrollarse personalmente en la Corporación.						X	X	X	X	
		Desarrollo profesional	Cada trabajador se asegura con los niveles de logro para un desarrollo profesional.						X	X	X	X	
		Superación profesional	El jefe brinda apoyo para superarse profesionalmente.						X	X	X	X	
	Involucramiento laboral	Compromiso	Se siente comprometido con el éxito de la Corporación.							X	X	X	X
		Identificación	Me siento un factor clave y me identifico con la Corporación para el éxito de la misma.							X	X	X	X
	Supervisión	Compromiso	Todos están comprometidos con el desarrollo organizacional.							X	X	X	X
		Supervisión	Los supervisores nos brindan apoyo en las tareas laborales con el objetivo de resolver cualquier problema de la Corporación.							X	X	X	X
	Comunicación	Evaluación	De acuerdo a los resultados de la evaluación mejoramos continuamente							X	X	X	X
		Comunicación	En la Corporación existen suficientes canales de comunicación.							X	X	X	X
		Comunicación interna	La Corporación fomenta y promueve la comunicación interna							X	X	X	X
	Condiciones laborales	Comunicación externa	En la Corporación la comunicación externa es clara y precisa.							X	X	X	X
		Tecnología	La Corporación dispone de tecnología que facilita el trabajo							X	X	X	X
		Elementos materiales	La Corporación cuenta con elementos materiales (muebles infraestructura) para el cumplimiento de las funciones.							X	X	X	X


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Desempeño laboral"

OBJETIVO : Evaluar el clima laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

DIRIGIDO A : Personal administrativo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: JAIME FERNANDO VILLACIS VARGAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuestas					CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				5. siempre	4. casi siempre	3. a veces	2. casi nunca	1. nunca	RELACIÓN ENTRE LA RESPUESTA Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA RESPUESTA Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño laboral según Maslow (2016) el desempeño laboral son aquellas capacidades que muestra una persona, equipo u organización y los procedimientos que se utilizan para el logro de los objetivos o metas previamente propuestos que generan resultados positivos en la organización y que para poder ser medido tiene que ser evaluado de manera constante.	La motivación	Recompensa salarial	Se siente motivado por las recompensas salariales que recibe.						X		X		X					
		Motivación	Se siente motivado por los resultados que logra en su trabajo.						X		X		X		X			
		Valores organizacionales	Se promueven los valores organizacionales en la Corporación.						X		X		X		X			
	Responsabilidad	Responsabilidad	Realiza el trabajo con responsabilidad y lo entrega en la fecha establecida.							X		X		X		X		
		Organización	Organiza y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.							X		X		X		X		
		Responsabilidad	Cumple con el trabajo y registra responsabilidad							X		X		X		X		
	Liderazgo y trabajo en equipo	Influencia	Responde de forma clara y oportuna las dudas del personal de la Corporación influenciando para el desarrollo de la misma.							X		X		X		X		
		Actitud	Se muestra atento con una actitud de cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.							X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	Demuestra una actitud positiva hacia el trabajo en equipo.							X		X		X		X		
	Formación y desarrollo personal	Desarrollo profesional	Los jefes promueven capacitaciones para el fortalecer el desarrollo profesional.							X		X		X		X		
		Desarrollo personal	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.							X		X		X		X		


FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N°6

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

Guayaquil, Noviembre 18 de 2020

Señores
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Piura - Perú. -

Por medio de la presente, en calidad de **LÍDER DE TALENTO HUMANO** de la compañía **CNEL EP - Unidad de Negocio Guayaquil**, RUC N°0968599020001, domiciliada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, que tiene como Actividad Económica - Operación de Sistemas de Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica.

Autoriza a la funcionaria Ing. **SANDI EVELYN RAMIREZ NAVARRO**, con Cedula de Identidad N°120458037-5, quien labora en esta institución, para que pueda hacer uso del nombre de **CNEL EP, UN GYE** para el desarrollo del Proyecto de Investigación que tiene como título "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGENCIA PLANTA NORTE, GUAYAQUIL 2020.**", el cual se desarrolla para la obtención del grado académico de: Maestra en Administración de Negocio- **MBA**, en la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO** de la ciudad de Piura en Perú.

Atentamente,



Ing. Gisella Gil Álava
LÍDER DE TALENTO HUMANO
Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad **CNEL EP - Unidad de Negocio Guayaquil**