

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS SOCIALES DE
LOS VOLUNTARIOS DEL MOVIMIENTO MICANTO
“JOSÉ OBRERO”, CAJAMARCA, 2015-2022.**

**Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**

**Presentada por los Bachilleres:
BUENO DÍAZ, MAGALI DEL PILAR
MARIN PASTOR, JULIO DENIS**

**Asesor:
Dr. GRICERIO ELIZAR DELGADO VÍLCHEZ**

**Co-asesor:
M.Cs. ROLANDO ALFREDO BURGA VÁSQUEZ**

**Cajamarca - Perú
2024**

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

- Investigador(1): Magali Del Pilar Bueno Díaz
DNI: 77163159
Escuela Profesional/Unidad UNC: Escuela Profesional de Sociología
Investigador (2): Julio Denis Marin Pastor
DNI: 48218822
Escuela Profesional/Unidad UNC: Escuela Profesional de Sociología
- Asesor: Dr. Glicerio Elizar Delgado Vilchez
Co-Asesor: M.Cs. Rolando Alfredo Burga Vásquez
Facultad/Unidad UNC: Facultad de Ciencias Sociales
- Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
- Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
- Título de Trabajo de Investigación: Relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO", Cajamarca, 2015-2022.
- Fecha de evaluación: 10/03/2024
- Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
- Porcentaje de Informe de Similitud: 10%
- Código Documento: 3117:338978544
- Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 22/10/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</p>  <p><u>Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto</u> Directora de la Unidad de Investigación DNI: 26676451</p>

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

Dedicatoria

A mis padres por la inmensa ayuda, a los distintos docentes que me brindaron sus conocimientos y sobre todo a Dios por proporcionarme la vida, la fuerza, vitalidad e inteligencia para realizar esta investigación.

Julio

Quiero dedicar este proyecto, especialmente a Dios que me ha dado la vida y la fortaleza para terminar esta investigación. También, está dedicado a mis padres por su apoyo incondicional y a mis hijos por su paciencia.

Magali

Agradecimiento

Agradecemos a los integrantes del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” por brindarnos la oportunidad de realizar la presente investigación, asimismo, al M.Cs. Rolando Alfredo Burga Vásquez y al Dr. Gricerio Elizar Delgado Vílchez, por el apoyo brindado como asesores de la investigación.

Los autores

ÍNDICE GENERAL

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Introducción	1

Capítulo I

Problema de investigación

1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Pregunta general.....	6
1.2.2. Preguntas específicas.....	6
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos	7

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.1.3. Antecedentes locales	11
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert.....	14
2.2.2. Teoría funcionalista.....	17

2.3. Marco conceptual.....	19
2.3.1. Clima organizacional.....	19
2.3.2. Dimensiones de clima organizacional.....	20
2.3.3. Competencias sociales.....	22
2.3.4 Dimensiones de habilidades sociales.....	24
2.3.5. Desempeño por competencias sociales.....	27
2.3.6. Competencias: grado de eficiencia para cumplir con sus objetivos...	27

Capítulo III

Hipótesis y su operacionalización

3.1. Hipótesis.....	29
3.2. Operacionalización de variables.....	30

Capítulo IV

Procedimiento Metodológico

4.1. Nivel de investigación.....	31
4.2. Diseño de la investigación.....	31
4.3. Unidades de análisis y observación.....	32
4.3.1. Unidad de análisis.....	32
4.3.2. Unidad de observación.....	32
4.4. Población.....	32
4.5. Técnicas e instrumentos de recojo de información.....	33
4.6. Procedimiento y análisis de resultados.....	35

Capítulo V

Presentación, análisis e interpretación de resultados

5.1. Caracterización del Movimiento Internacional Cristiano de Adolescentes y Niños Trabajadores Organizados – MICANTO “JOSÉ OBRERO” y sus voluntarios.	36
---	----

5.1.1. Información del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”	36
5.1.2. Información de los voluntarios.....	40
5.2. Nivel del clima organizacional del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”	44
5.3. Nivel de competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”	53
5.4. Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”	62
5.5. Prueba de hipótesis.....	63

Capítulo VI

Discusión teórica

Discusión teórica.....	65
Conclusiones.....	69
Sugerencias.....	70
Referencias.....	71
Apéndices.....	76
Anexos.....	79

Índice de tablas

Tabla	Descripción	Pág.
Tabla 1	<i>Matriz operacional de variables.</i>	30
Tabla 2	<i>Población de estudio: Número de voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”</i>	33
Tabla 3	<i>Área de trabajo donde los voluntarios realizaron sus labores dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	41
Tabla 4	<i>Sexo de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	42
Tabla 5	<i>Profesión u oficio de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	43
Tabla 6	<i>Frecuencia en que los voluntarios que se sienten influenciados por los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	44
Tabla 7	<i>Frecuencia de voluntarios que se sienten motivados por parte del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	45
Tabla 8	<i>Frecuencia en que los voluntarios se muestran de acuerdo con las estrategias de motivación aplicadas por el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	46
Tabla 9	<i>Frecuencia del uso de la comunicación directa con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	47
Tabla 10	<i>Frecuencia de usos de la comunicación indirecta con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	48
Tabla 11	<i>Frecuencia de la interacción con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	49
Tabla 12	<i>Frecuencia en que los voluntarios muestran su aprobación a las formas y/o maneras de distribución de las responsabilidades del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	50
Tabla 13	<i>Frecuencia en la cual se presenta los problemas y/o conflictos en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	51
Tabla 14	<i>Frecuencia en que los voluntarios se muestran de acuerdo con las soluciones dadas a los problemas y/o conflictos dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	52
Tabla 15	<i>Frecuencia en que los voluntarios expresan libremente lo que sienten, piensan o quieren dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	53

Tabla 16	<i>Frecuencia en que los voluntarios sienten estima, cariño y respeto propio a pesar de las dificultades que se le presenten en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	54
Tabla 17	<i>Frecuencia en que los voluntarios se sienten parte integrante del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”</i>	55
Tabla 18	<i>Frecuencia en que los voluntarios toman decisiones de forma intuitiva dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	56
Tabla 19	<i>Frecuencia en que los voluntarios toman decisiones de forma planificada dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	57
Tabla 20	<i>Frecuencia en que los voluntarios logran entender lo que las demás personas les quieren transmitir dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	58
Tabla 21	<i>Frecuencia en que los voluntarios logran observar el estado de ánimo de los demás integrantes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	59
Tabla 22	<i>Frecuencia en que los voluntarios se interesan en comprender el estado de ánimo de los otros integrantes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	60
Tabla 23	<i>Frecuencia en que los voluntarios se interesan en preguntar por el estado de ánimo de los demás integrantes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”</i>	61
Tabla 24	<i>Nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales.</i>	62
Tabla 25	<i>Prueba de normalidad.</i>	63
Tabla 26	Prueba de hipótesis	63

Índice de Figuras

Figura	Descripción	Pág.
Figura 1	<i>Percepción del voluntario</i>	16
Figura 2	<i>Teoría funcionalista de la investigación</i>	19
Figura 3	<i>Diseño de la investigación.</i>	31
Figura 4	<i>Unidad de análisis y observación del estudio</i>	32
Figura 5	<i>Logotipo representativo del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</i>	36

Resumen

El trabajo de investigación tiene como objetivo general, analizar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño por Competencias Sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” – Cajamarca, del 2015 al 2022. Se tomó como grupo de estudio a 98 voluntarios que realizaron trabajos sociales en el movimiento durante los años 2015- 2022. La investigación es de tipo correlacional, de análisis de asociación causal; la unidad de análisis es la relación entre el clima organizacional y las competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca, mientras que las unidades de observación son los voluntarios que desempeñaron labores en el referido movimiento durante los años 2015- 2022. La técnica utilizada es la encuesta, a través del instrumento denominado cuestionario, el cual, fue aplicado a los voluntarios del movimiento; de manera física a aquellos que residen dentro de la ciudad de Cajamarca, y de forma virtual a los que radican fuera de Cajamarca, mediante la plataforma Google forms. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman, muestran que existe una correlación estadística significativa del 0,569% entre ambas variables. Esto muestra la importancia y la necesidad de proporcionar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los voluntarios se sientan motivados, valorados y que fortalezcan su compromiso con las actividades desarrolladas y con el movimiento para el cumplimiento de sus objetivos.

Palabras claves: *Clima organizacional, competencias sociales, movimiento, voluntarios, percepción.*

Introducción

En la actualidad, los diferentes movimientos sociales, instituciones, organizaciones y empresas se preocupan por conocer los resultados positivos o negativos que vienen cumpliendo durante el periodo de su permanencia en la sociedad. Esta preocupación se plasma en diversos estudios, los cuales permiten analizar y conocer las diferentes perspectivas que implica el desarrollo de los objetivos de dichas organizaciones, pero como se sabe esto es un proceso participativo e inclusivo de los diferentes miembros que conforman dichas instituciones. Por ello, es importante destacar la importancia del clima organizacional y su relación con el desempeño de sus competencias sociales.

Las diferentes investigaciones de clima organizacional y el desempeño de competencias sociales resultan imprescindibles para las instituciones, porque les permite conocer las condiciones, opiniones de sus trabajadores y a su vez contribuir a su desarrollo para un mejor desempeño, cumplir los objetivos y metas planteadas. En tal sentido, la presente investigación plantea como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales en los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” Cajamarca; institución que tiene como misión principal, desarrollar la cooperación protagónica desde y para los NNAT’s (niños, niñas y adolescentes trabajadores) mediante un proceso de formación integral.

La investigación se estructura en cinco capítulos, que se describen a continuación:

Capítulo I, contiene el planteamiento del problema en donde se muestra el clima organizacional tiene una relación directa competencias sociales, por ello el adecuado clima del movimiento social MICANTO ha ocasionado un adecuado desarrollo de las

competencias sociales, además se formulan las preguntas y objetivos de investigación y se realiza la justificación de la investigación planteada.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, en el cual se incluye los antecedentes internacionales, nacionales y locales, relacionados a la investigación, las bases teóricas, en donde se realiza la conceptualización de varios autores sobre el tema en referencia al clima organizacional y desempeño por competencias sociales.

En el capítulo III, se presenta la hipótesis y su operacionalización en conjunto con sus dimensiones e indicadores de cada variable.

En el capítulo IV, se desarrolla el procedimiento metodológico que expone el tipo de investigación, la unidad de análisis, la observación, la población de estudio, la técnica e instrumento de recolección de información.

En el capítulo V, se desarrolla el análisis e interpretación de resultados, esbozados mediante el uso de tablas y la estadística descriptiva e inferencial.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, además de las referencias, apéndices y anexos, en donde se muestra el cuestionario utilizado como instrumento de investigación.

Se espera que la investigación sea útil para todas aquellas personas que pretendan estudiar las variables del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales en un parecido o similar contexto dentro de los movimientos sociales que trabajan con voluntarios.

Los autores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En esta sociedad tan globalizada e industrializada se ve la necesidad de conocer cómo es que el trabajador, colaborador o empleado están contribuyendo al desarrollo de las instituciones, organizaciones o empresas, y como estas a su vez contribuyen al desarrollo de los mismos; viéndose como un intercambio de beneficios entre ambas partes; por lo que las empresas puede cumplir sus objetivos y sus colaboradores puedan desarrollar mejor sus competencias sociales permitiéndoles un mejor desenvolvimiento en cualquier ámbito de su vida. Por esta razón se observa y analiza la problemática que existe dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, en cuanto al desempeño de competencias de sus voluntarios; ya que a pesar que los líderes del movimiento manifiestan que los motivan con diversas actividades, sienten que no está funcionando, ya que se refleja poco interés, bajo compromiso, irresponsabilidad, impuntualidad, apatía, y hasta desmotivación para cumplir con sus responsabilidades o funciones en el acompañamiento de los niños, niñas y adolescentes, limitándolos en el cumplimiento de sus objetivos, por lo que un análisis de los mismos resulta de gran importancia para la organización.

Por lo tanto, el clima organizacional, como el desempeño por competencias sociales tienen importancia para el desarrollo de las organizaciones; así lo menciona Vicente et al, (2014) en su investigación desarrollada en el ámbito mexicano acerca de la evaluación del desempeño por competencias, donde concluyen que el mejoramiento de las competencias del capital humano es el pilar fundamental del éxito de cualquier empresa. Frente a esto, en la actualidad dentro de las organizaciones, instituciones y empresas hay preocupación por conocer los resultados de sus procesos de desarrollo

durante el tiempo que vienen trabajando, y el movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO”, tiene 19 años acompañando la formación de los niños, niñas y adolescentes de Mollepampa y zonas aledañas, por lo cual, es de interés prioritario conocer el clima organizacional del movimiento y el desempeño de competencias sociales de los voluntarios que intervienen en la obtención de dichos resultados..

Por otro lado, Gil et al (2015) en su investigación, relación entre el desempeño por competencias y objetivos del área comercial de una empresa industrial, concluyen que existe una correlación positiva entre los resultados de la evaluación de desempeño por competencias y los resultados de la evaluación de objetivos. Esto quiere decir que, si un voluntario ha desarrollado la mayoría de las competencias, posiblemente alcance los objetivos operacionales planteados para el movimiento, por eso es que hoy en día es importante un buen clima organizacional, para un mejor desempeño de competencias sociales dentro de cualquier ámbito o contexto, porque de esta manera permite que los jóvenes voluntarios estudiantes de distintas carreras profesionales tanto técnicas como universitarias que maneja el movimiento pueda desarrollarse mejor y así obtener resultados más óptimos en el trabajo o actividad que se desarrolle. Esto último, está relacionado a la importancia de manejar y reconocer los recursos humanos, el cooperativismo, trabajo en equipo, motivación, habilidades sociales, etc. dentro de cualquier instancia, y de esto no está desligado el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.

Se puede deducir que el desarrollo de las competencias sociales que comprenden al conjunto de capacidades y destrezas que implican una conjunción del entorno socio-afectivo de una persona; capacidades que son de suma importancia para enfrentar los requerimientos del día a día en una forma competente” (Bances, 2019, p. 4), de los colaboradores, voluntarios y trabajadores son importantes en una organización, institución o empresa, tal como el buen desarrollo de un clima organizacional de estas.

Se colige entonces que, estas entidades deben considerar las labores de forma conjunta para el desarrollo de ambas dimensiones en todos los espacios de desenvolvimiento.

Finalmente, la teoría de Clima Organizacional de Likert (1968), formula que la conducta que asume el subalterno, depende directamente del comportamiento o actitud del administrativo y de las condiciones organizacionales que los mismos perciben; dicho de otro modo, se afirma que la reacción de la persona, en este caso de los voluntarios que participan en el movimiento, estará determinada por la percepción de estos. Por esta razón y por lo antes mencionado, es necesario conocer si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento social de niños, niñas y adolescentes MICANTO “JOSÉ OBRERO”, desde su fundación en el 2015 hasta el año 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta General.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” de Cajamarca durante el periodo 2015-2022?

1.2.2. Preguntas Específicas.

- a. ¿Cuáles son las principales características organizacionales del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” y de sus voluntarios?
- b. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”?
- c. ¿Cuál es el nivel de desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO”?
- d. ¿Cuál es el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Este trabajo de investigación resulta valioso por tres factores; Primero: En la actualidad varias organizaciones o instituciones (públicas y privadas) están preocupadas por conocer resultados de sus trabajos, de igual modo desean conocer la eficacia y eficiencia del desempeño de sus trabajadores. Así también reconocer la importancia de las buenas relaciones, es decir, de un buen clima organizacional.

Segundo: Porque aporta conocimiento al movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO” y a otras organizaciones que realizan labores similares, conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios; del mismo modo, permitirá evaluar el acompañamiento a voluntarios

motivándolos a obtener mejores resultados en el apoyo a la niñez cajamarquina a través de la mejora del clima organizacional.

Tercero: Se conocerá, cómo el grupo de trabajo mejora las relaciones humanas y supera las dificultades que se presentan o se presenten en el futuro dentro de sus respectivas organizaciones. Esto influirá en la mejora de las relaciones y condiciones internas del movimiento con la finalidad de crear condiciones adecuadas para la mejora de competencias y/o habilidades de los voluntarios que prestan sus servicios a dicho movimiento.

1.4. Objetivos de la investigación.

Objetivo general.

Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” de Cajamarca durante el periodo 2015-2022.

Objetivos específicos.

- a. Describir las principales características organizacionales del Movimiento y de sus voluntarios.
- b. Identificar el nivel del clima organizacional del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.
- c. Identificar el nivel de desempeño por competencias de los voluntarios del movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO”.
- d. Establecer el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSE OBRERO”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Canales et al. (2021) en su trabajo titulado *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid- 19*, en su objetivo general determina cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19 en la ciudad de Lima, 2021. En la investigación se usó la metodología de un enfoque cuantitativo, método no experimental de tipo correlacional - descriptivo. La muestra estuvo constituida por toda la población, siendo 58 participantes en total, de la gerencia comercial de la empresa. En el producto se pudo notar que existe una relación muy importante, entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Gonzáles (2018) en su investigación titulada *Clima Organizacional: estudio empírico en un restaurante de Vicosa, Minas Gerais, Brasil*, tuvo como objetivo analizar el clima organizacional en el restaurante Távola Lúdica Burgers & Fun, situado en la ciudad de Viçosa en Minas Gerais, Brasil. Se realizó un estudio cuantitativo, con una muestra de quince participantes, en este estudio, se aplicó un formulario organizado por treinta y cinco aseveraciones que fue medido en la escala de Likert de cinco puntos; también, se realizó una entrevista con el dueño de dicho restaurante, a fin de comprender, entender algunas características del área de trabajo. Los logros o resultados que se obtuvo fue que se requiere mejorar los elementos del clima organizacional como el trabajo en equipo, la comunicación, y también la motivación.

González (2019) en su trabajo de investigación titulado *Competencias laborales y clima organizacional como predictores del desempeño organizacional en una institución de educación superior privada*, la investigación tiene como objetivo identificar la relación que hay entre las competencias laborales, el clima organizacional y el desempeño organizacional de los colaboradores de mandos medios de una institución de educación superior privada, con la finalidad de establecer un modelo de intervención que favorezca la productividad de los mismos. Después de utilizar la Escala de Clima Social Organizacional de Moos, que se aplicó a 10 personas de la institución antes mencionada, dio como resultado que hay una percepción confiable del clima organizacional, el cual fue beneficiado por elementos como las normas de la institución, los elementos positivos de la relación jefe-subordinado, así como el trabajo nuevo, novedoso o moderno que predomina en el ambiente o área donde se labora, como si fuera necesario fijar modificaciones. Cabe resaltar que no se realizaron correlaciones representativas.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Montano (2018) en su investigación titulada *Diseño organizacional y desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La metodología utilizada, fue bajo un enfoque cuantitativo; de tipo aplicada con un nivel descriptivo de diseño no experimental - correlacional con corte transversal; la muestra fueron 60 profesionales que tenían conocimiento empírico en el área de trabajo de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La técnica, fue la encuesta y los instrumentos de

recolección de datos fue los cuestionarios, a través de la opinión de personas eruditas o expertas y fue determinada su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Concluyendo que: (a) El diseño organizacional se relaciona en forma positiva, moderada ($Rho = 0,501$) y significativa (p valor = 0,000 menor que 0,01) con el desempeño por competencias, (b) el diseño organizacional se relaciona positiva débil ($Rho = 0,302$) y significativa (p valor = 0,019 menor que 0,05) con las competencias básicas, (c) el diseño organizacional se relaciona positiva moderada ($Rho = 0,641$ y significativa (p valor = 0,000 menor que 0,01) con las competencias conductuales y (e) el diseño organizacional no se relaciona con las competencias funcionales (p valor = 0,063 es mayor que 0,05).

Ruíz (2019) en su tesis titulada *Clima laboral y su relacion con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi- ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019*, la cual tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi de Essalud, ubicado en la región Lambayeque, Perú, en el año 2019. La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, para dicho estudio se utilizó una muestra de 79 personas que laboran en dicho hospital, con un cuestionario fiable y cabalmente importante para la recogida de los datos de las variables clima laboral, y otro formato de evaluación de desempeño y estadística institucional, teniendo como resultados finales que hay una relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, como también en cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no hay una correlación; esto recomienda que la determinación del clima laboral y lo propuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del Plan

Operativo Institucional (POI), no es la más adecuada para presagiar el desempeño laboral para la dicha investigación y el clima laboral muestra un nivel aceptable pues el 69,6% siente que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio.

Cajan (2023) en su trabajo titulado *Clima Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Agentes de una Empresa Transnacional de Seguridad en Perú*; presentó como problemática, que la empresa está presentando continuas quejas de sus voluntarios, baja productividad de los mismos, ausentismos y renuncias, tuvo como objetivo general, determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los agentes de una empresa transnacional de seguridad. Esta investigación corresponde a un tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo y con un diseño no-experimental. La población abarca 302 participantes, pertenecientes a la Región Centro, por lo que la muestra fue de 171 agentes a las cuales se les realizó una encuesta con la escala de Likert. Los resultados obtenidos, por medio de la correlación de estadística de Chi – Cuadrado de Pearson, demostraron que la significancia es de 0,000, el cual es menos a 0,005. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de la existencia de una asociación entre dos variables, con una correlación positiva, lo que significa que, al generar un plan de acción e incrementar el clima organizacional, el desempeño laboral aumentará considerablemente.

2.1.3. Antecedentes locales.

Delgado et al. (2023) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios contables Chota, Cajamarca*; presentó como problemática que se ve tensión en los ambientes de trabajo, producidos por el estrés de los trabajadores, deficiencias de dirección por las jefaturas, conflictos entre

trabajadores, ausencia de cooperación y trabajo en equipo; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de servicios contables Chota 2021; la metodología utilizada se desarrolló en base al método deductivo de tipo correlacional de diseño no experimental; la población y muestra es de 14 colaboradores; la técnica, la encuesta con instrumento del cuestionario; para esta investigación se aplicó 12 preguntas para la variable 1 y 12 ítems para la variable 2; los resultados obtenidos de la variable 1 es que el 43% de los encuestados manifestaron que el clima organizacional está en un nivel regular, 36% nivel alto y el 21% en un nivel bajo, mientras que en la variable desempeño laboral tenemos a un 50% de los colaboradores que manifiestan que están en un nivel bajo, el 29% con un nivel alto y un 21% con un nivel regular. Se concluye que el clima organizacional se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los colaboradores, con un p-valor de 0.000 siendo $<0,05$, lo cual demuestra que establecer un adecuado clima organizacional mejorará el desempeño laboral.

Becerra (2023) en su tesis, *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022*; tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de la empresa DELOSI S.A. La investigación según su alcance es correlacional, de diseño no experimental y por su temporalidad transversal, la muestra del estudio, 30 trabajadores de la empresa; para obtener datos precisos se utilizó la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios validados con índices de confiabilidad excelente, los ítems de ambos cuestionarios se elaboraron a través de la escala de Lickert, como principal resultado; se demuestra que el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral, dicha relación es de grado positiva considerable con un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.551 y con un nivel de significancia bilateral de 0.002.

Adicionalmente, se evidencia que el nivel de la variable clima organizacional es alto con un 64%, al igual que la variable desempeño laboral que los trabajadores presentaron un nivel alto con un 70%, finalmente se muestra que las dimensiones del clima organizacional se relacionan con la variable desempeño laboral en un grado positivo considerable con un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.558 y con un nivel de significancia bilateral de 0.002.

Campos (2018) en su investigación titulada *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en ENTEL, Cajamarca 2018*; tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Entel Cajamarca. Para ello se aplicó un estudio no experimental con un diseño transversal de tipo correlacional, donde los métodos de investigación que se aplicaron fueron el deductivo e inductivo. Se trabajó con una muestra de 15 colaboradores de la Empresa Entel Cajamarca. Aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento fue la escala de Likert, se utilizó 2 cuestionarios para las dimensiones, 23 preguntas del clima organizacional y desempeño 11 preguntas del desempeño laboral, para la validación de las preguntas fue dado por juicio de conocedores, y la fiabilidad de los datos se aplicó mediante el programa estadístico Startical Product and Service Solutions (spss) versión 25 validado el cuestionario según el coeficiente de alfa de Cronbach, la fiabilidad de las preguntas de los 34 ítems respecto a ambas variables se determinó un resultado de (0.959), esto indica significativa que supera el mínimo establecido de 0.50 lo que denota un nivel alto de precisión del instrumento, así mismo la validación de las preguntas de los 23 ítems del clima organizacional se determinó un total de 0.929 y de los 11 ítems del desempeño laboral de 0.935.

2.2. Base teórica.

2.2.1. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert.

La teoría de Clima Organizacional de Rensis Likert del año de 1968, citado por (Rodríguez , 2016) “establece que el comportamiento asumido por el subordinado depende directamente de comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que los mismos perciben. Por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (p.6). Para este autor hay algunos elementos que influyen en la sensación o impresión del clima organizacional como:

Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional (Rodríguez , 2016, p.6)

Las tres variables que definen las características de una organización según Likert que influyen en la percepción individual del clima son:

a. Variables causales

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Abarca la estructura de ordenamiento y administrativa como las decisiones, reglas, competencias y las actitudes, como un todo.

b. Variables intermedias

Están enmarcadas a medir el estado interno de una organización, empresa o institución, estando reflejado en la comunicación, el rendimiento, la estimulación y toma de decisiones. Estos son parte de la organización.

c. Variables finales

“Surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización, tales como la productividad, ganancias, pérdida. Constituyen los procesos organizacionales de una empresa” (Rodríguez Ponte, 2016, p. 7)

Likert (1968), sostuvo que el clima organizacional está formado por ocho dimensiones, de las cuales solo se usarán las siguientes:

a. Métodos de mando

Forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los trabajadores.

b. Motivación

Conectado a las diferentes tácticas que se cogen para estimular a los trabajadores y responder a sus necesidades elementales.

c. Comunicación

Referido a los distintos tipos de comunicación que hay en una organización y a la manera de ejercerlos o llevarlo a cabo.

d. Interacción e influencia

Referido a la importancia de la relación que hay entre supervisor – subordinado para crear y cumplir con los objetivos.

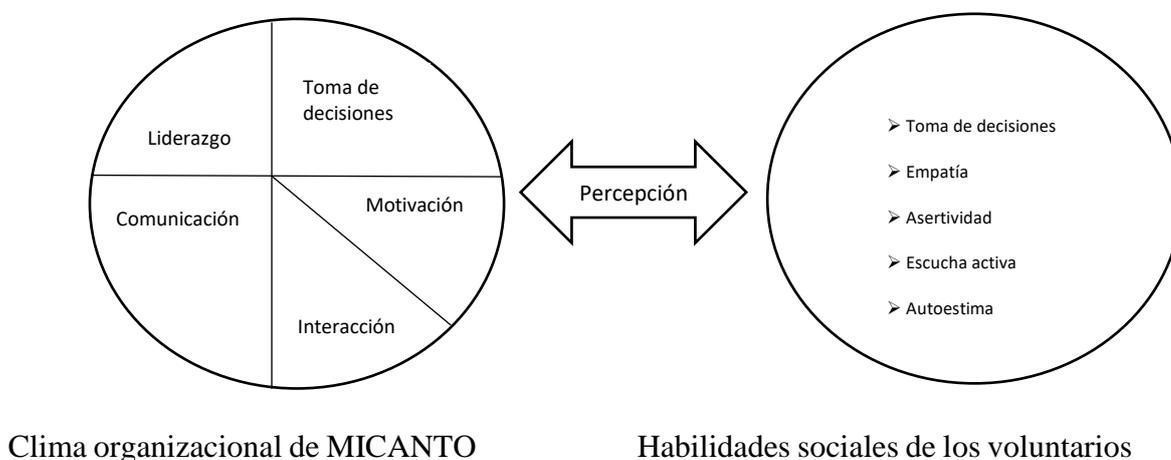
e. Resolución de problemas y toma de decisiones.

Entendido a la pertinencia y justificación de los recursos en los que se basan las decisiones, así como en la repartición de las obligaciones (funciones).

La investigación se basa en la teoría del clima organizacional de Rensis Likert, en el cual se postula que, la actitud del subordinado depende directamente del administrativo y de las condiciones de la organización donde cumple un papel determinado, se puede medir o determinar cómo se relaciona el clima organizacional del movimiento en el estudio con el desempeño de las competencias sociales de los voluntarios que vienen realizando un trabajo social en bienestar de la infancia cajamarquina.

Figura 1

Percepción del voluntario



2.2.2. Teoría funcionalista.

Al funcionalismo también se le conoce como estructural funcionalismo o funcionalismo estructural, las tres maneras hacen referencia al mismo movimiento sociológico. Se entiende por funcionalismo como un todo, como una sola estructura, el cual tiene partes o subsistemas, los cuales deben cumplir con su función para que el todo no deje de funcionar correctamente, ya que si una sola parte o subsistema deja de funcionar o no cumple con su función entonces todo el sistema se perjudica, es así que toda sociedad, de acuerdo con su especificidad, tiene fines y un determinado conjunto de costumbres, creencias, y pretende objetivos que puedan avanzar hacia un desarrollo verdadero y sostenido.

El sistema central de la teoría sociológica de Parsons, para (Rodríguez De la Rosa, 2015) “el funcionamiento de estructuras. El análisis estructural-funcional requiere un tratamiento sistemático de las posiciones y de los papeles de los actores en una situación social, así como de las normas institucionales implicadas” (p. 131). En este sentido, se entiende que la posición se refiere al sitio del actor, el cual se encuentra en un sistema de interrelaciones dentro de la sociedad, considerándose como una estructura. Es así que se afirma que todas las funciones sociales son buenas, ya que todas las formas y estructuras sociales cumplen una labor social buena para la sociedad, cada uno de estos elementos o subsistemas tienen que cumplir su función para que el todo no deje de accionar de forma correcta. En este ámbito se encuentran las diferentes instituciones, como la religión, el estado, la educación y la política, cada una cumpliendo su función. (Rodríguez De la Rosa, 2015) “en otras ocasiones Parsons identifica las “instituciones” con un complejo de normas institucionales que es “conveniente” analizar como unidad estructural en el sistema social” (p. 131).

Se iniciará el examen detallado del funcionalismo, funcionalismo estructural o estructural funcionalismo de Parsons, por las cuatro órdenes o mandatos funcionales de todo sistema que está en acción, su reconocida maqueta AGIL. Para el ilustre Parsons una función es un complejo de actividades encaminadas hacia la realización de una o muchas necesidades o carencias del sistema o constructo. (Rodríguez Ponte, 2015)

“Parsons creía que había cuatro imperativos funcionales necesarios (característicos) de todo sistema: (A) adaptación, (G) capacidad para alcanzar metas, (I) integración, (L) latencia, o mantenimiento de patrones, denominado AGIL” (p. 133).

La adaptación se entiende como la capacidad que posee un sistema para que este se adapte a su entorno o contexto. En cambio el logro de metas hace referencia a cuando un sistema debe establecer y alcanzar sus objetivos propuestos. Por otro lado, la integración o unión se refiere al ordenamiento de los factores o elementos del sistema o estructura. La latencia hace referencia a la aptitud que tiene el sistema para sostener y mejorar la motivación y los patrones culturales, y la motivación individual.

La investigación se basa en la teoría sociológica funcionalista de Talcott Parsons, que explica que una sociedad es un todo o una sola estructura donde existen subsistemas con una función determinada y que si fallara alguna de estas, el todo se perjudicaría o dejar de funcionar; por esta razón se cree conveniente en relacionar esta teoría con el tema de investigación, ya que permitiría explicar el clima organizacional como un todo con sus propios subsistemas, liderazgo, toma de decisiones y motivación, con una función específica según su posición, papel y normas en la que se relacione o interactúe, en este caso en el movimiento social donde se desarrolla la investigación.

Figura 2

Teoría funcionalista en la investigación: Clima organizacional de MICANTO.



2.3. Marco Conceptual.

2.3.1. Clima organizacional.

García e Ibarra, (2009) “El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas” (p.5).

Acosta y Venegas , (2010) “El clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación” (p.166).

Garcia, (2009) “Define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional” (p.47).

Ramos, (2012) “Define el clima organizacional como una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización.” (p.13).

El clima organizacional para Carrasco, (2018) es “contexto creado por las emociones de los integrantes de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados” (p.19).

2.3.2. Dimensiones del clima organizacional.

a. Método

Para Aguilera, (2013) el método es “un conjunto de procedimientos ordenados que permiten orientar la agudeza de la mente para descubrir y explicar una verdad” (p.86) y por otro lado para Gómez, (2021) es la “evolución que genera nuevas formas de administrar las funciones, los procesos, los recursos, inclusive las mismas estructuras, así como el requerimiento del cliente, lo que provoca cambios constantes y frecuentes de naturaleza dinámica” (p.213). A partir de estas dos definiciones de método y cambio se afirma que el primero es el camino, la vía, que nos permite tener más claridad, mayor orientación al momento de realizar un cambio, evolución o reforma dentro de una organización, institución para la mejora en las funciones, procesos, recursos y por ende tener mejores resultados.

b. La motivación

Para Naranjo, (2009) es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p.153). La motivación, entendida como un conjunto de razones por las que los seres humanos nos comportamos de la forma en que esta llega en los distintos momentos de nuestra vida; además de ello también es entendida como la

disposición interna que mantiene el desarrollo de los diferentes quehaceres cotidianos que son de importancia para las personas y de esta forma tomar decisiones más certeras e importantes.

c. La comunicación

Para Naranjo, (2005) “procesos mediante los cuales los seres humanos se influyen mutuamente. La comunicación hace posible la relación entre las personas y está determinada por el contexto en el que se produce; es decir, toda comunicación exige un contexto, porque sin este no hay significado” (p.2). La comunicación es un conjunto de pasos mediante la cual todos los individuos interactúan recíprocamente, hace posible que las relaciones se ejecuten de una manera más factible, por ende, es el único método que se dispone para estar en contacto con los demás.

d. Interacción

Para Carrillo & Hamit, (2017) la interacción “está mediado por el intercambio secuenciado de mensajes entre los interlocutores” (p.108).

e. Influencia

Para Lezcano, (2020) “Influencia es la capacidad de condicionar el comportamiento de otra persona” (p.6).

A partir de estas dos definiciones se puede entender que la interacción e influencia cumplen un rol fundamental dentro de una organización, para que haya una mejor productividad en todos los sentidos, la interacción es fundamental para lograr una influencia en el comportamiento de otros seres humanos.

f. Resolución de problemas y toma de decisiones.

Para Acevedo, Linares, & Orestes, (2010) “Tomar decisiones es diferente a resolver problemas, tiene un alcance mayor, plantea una visión divergente de la situación general. Resolver problemas es enfocado, tiene alcance concreto y plantea una visión convergente de un caso específico a solucionar” (p.3).

La toma de decisiones implica saber elegir según ejemplos ya establecidos o definidos, con el objetivo de mantener o cambiar, mejorar o empeorar la situación. Resolver problemas implica enfocarse en los resultados o efectos con el objetivo de cambiar y mejorar la situación. Acevedo, Linares, & Orestes, (2010) “En otras palabras, el primero se enfoca en la elección aplicando paradigmas predefinidos, mientras el segundo se concentra en los efectos de las decisiones inadecuadas verificando las consecuencias en las dimensiones del mundo empresarial” (p.3).

2.3.3. Competencias sociales.

Las competencias sociales, entendidas como un conjunto de conductas, las cuales se pueden ver, que permiten mantener unas adecuadas relaciones interpersonales, para relacionarnos de una manera más efectiva con nuestros semejantes y no tener momentos desagradables frente a ellos, además de esta forma tener una vida satisfactoria para la realización de nuestros objetivos, fines o metas que nos propongamos lograr.

Competencias sociales se pueden definir de diferentes formas o modos indicando siempre el mismo sentido u orientación, para Damián, (2015) “competencia social, asertividad o comportamiento adaptativo” (p.24). Para esta misma investigadora las habilidades sociales también vendrían a ser “capacidades específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Son conductas necesarias

para la interacción y relacionarse con los iguales y con adultos de forma afectiva y mutuamente satisfactoria” (Damián, 2015, p.24). Para esta autora las competencias sociales son aptitudes que una persona requiere para poder llevar a cabo una determinada actividad, trabajo o tarea con sus semejantes, además de ello son modelos de comportamiento que debe existir para relacionarse con nuestros semejantes de manera satisfactoria.

Las competencias sociales para Ortega, (2012) “formas de comportarnos adecuadamente cuando nos relacionamos con otras personas, ya que son aquellas conductas que nos permiten actuar de una manera más eficaz y satisfactoria en diversas situaciones sociales que consisten en poner en juego un conjunto de conductas” (p.7). Para este autor entonces las habilidades sociales son formas de comportamiento de cada individuo frente a otras personas, las cuales nos permiten accionar de una forma más efectiva, frente a diferentes situaciones dentro de la sociedad. Por otro lado las habilidades sociales para Jeffrey, (1992) son “conductas que ponen en juego las situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de esta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo” (p.19). Para Jeffrey las habilidades sociales son formas de comportamiento de un individuo ante diferentes situaciones de la vida, las cuales las considera como vías, caminos o métodos para lograr nuestros objetivos propuestos.

Bances, (2019) “Las Competencias sociales comprenden al conjunto de capacidades y destrezas que implican una conjunción del entorno socio-afectivo de una persona; capacidades que son de suma importancia para enfrentar los requerimientos del día en una forma competente” (p.4). Debe precisarse que las habilidades sociales son un cúmulo de condiciones, aptitudes para lograr el desarrollo fundamental y así llevar una

vida digna en nuestra sociedad de forma conveniente, las habilidades son fundamentales desarrollarlas desde el inicio de nuestra vida, porque “se ha dejado establecido su importancia para que las personas puedan expresar y mantener relaciones sentimentales, amicales y sociales de una manera estable, lo que implica que la empatía es de suma importancia para el funcionamiento social” (p.5)

2.3.4. Dimensiones de las competencias sociales.

a. La Asertividad.

Para, Calderón (2017). Asertividad es una forma “libre para manifestarse, expresando en sus palabras lo que siente, piensa y quiere; puede comunicarse con personas de todos los niveles, siendo una comunicación siempre abierta, directa, franca y adecuada; tiene una orientación activa en la vida” (p. 21). Interpretando a Calderón; asertividad es una manera que el ser humano tiene para actuar libremente, con su libre albedrío, este expresa de manera espontánea sus sentimientos, anhelos, deseos, aspiraciones y lo realiza con personas de todas las edades y niveles y tiene una dirección clara, enfocada en el logro de sus metas planificadas para su vida.

b. La comunicación

“Conjunto de los procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una o varias personas – emisor, emisores- con una o varias personas –receptor, receptores-, con el objeto de alcanzar determinados objetivos” (Ongallo, 2007, p. 11). La comunicación es el proceso más esencial o fundamental que realiza el ser humano, es un conjunto de fases tanto físicas como psicológicas, la cual nos permite interactuar, relacionarnos de forma provechoza con nuestros semejantes, con el objetivo de cumplir nuestros objetivos. La comunicación es la base fundamental

para expresar e intercambiar nuestros pensamientos, emociones, deseos, anhelos con individuos que nos circundan, además se pueden resolver diferentes problemas que se susciten en la vida cotidiana.

c. La autoestima.

La autoestima es el valor, estima, cariño, respeto propio que se tiene una persona de si misma, es lo que nos permite querernos tales como somos con nuestros defectos, carencias, pero tambien con nuestras virtudes, fortalezas. Valor o juicio ya sea positivo o negativo que se tiene una persona de si misma, asi Cahuana y Huaman (2021) definen la autoestima como un “Conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter” (p.25)

d. Toma de decisiones

“Es un medio para llegar a un fin. Consiste en identificar y elegir entre soluciones alternas que llevan a un estado de cosas deseado. El proceso se inicia con un problema y termina cuando se ha elegido una solución” (Gutiérrez y Barandica, 2020, p. 24). Para estas dos autoras, la toma de decisiones es el medio por el cual se llega a los fines, es un proceso por el que se tiene que tomar una decisión de entre varias o diferentes opciones o maneras posibles para resolver diferentes problemas o acontecimientos que se dan en diferentes situaciones o contextos.

e. Escucha activa

La escucha activa, tipo de comunicación en el que se dan ideas, opiniones comprensibles, en la cual no se interfiere a la persona que está escuchando, además de

ello, este tipo de comunicación se realiza con total albedrío, teniendo en cuenta los pensamientos, ideas, sentimientos, de los que se encuentran a nuestro alrededor. “Se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor”. (Hernández y Lesmes, 2018, p. 2) Es por ello que la escucha activa entonces es aquella en donde los que se encuentran en comunicación tienen que estar atentos, comprendiendo y enfocados solo en la información o tema que se está tratando o emitiendo en dicha conversación.

f. Empatía

“Habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas o que es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus comportamientos y entender sus emociones”. (Ávila , 2017, p. 11) La empatía es la capacidad que tiene un ser humano que permite ver, entender, saber en que estado emocional se encuentran las persona, entender las intenciones de los demás, anticiparse a los diferentes comportamiento y comprender, entender los diferentes estados de ánimo de los demás.

2.3.5. Desempeño por competencias sociales.

Se afirma que el “desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo” las organizaciones están encaminadas hacia lo que se llama la administración del desempeño, es decir, la administración del valor ilimitado que los colaboradores pueden aportar a la organización; cuando este valor adquiere bases sólidas con el tiempo, refuerza e incrementa el desempeño del colaborador, y enfoca su comportamiento con dirección a los objetivos estratégicos de la compañía u organización (Pedraza et al., 2010, p. 495).

2.3.6. Competencias: grado de eficiencia para cumplir con sus objetivos.

Las competencias o capacidades, conjunto de modos de actuar que algunos individuos ya tienen practica mejor que otros seres humanos, para, Gil et al. (2015) “Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo y en situaciones de estrés. Se ponen en práctica de forma integrada aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos” (p. 9).

El concepto de competencia, es el modo de actuar o pensar para resolver diferentes problemas complejos, ponen en “juego los rasgos de conducta, conocimientos, habilidades y destrezas; estas características individuales necesarias han sido adquiridas a través del tiempo como resultado de una combinación de formación, habilidades y experiencia que se ejercitan en el contexto de un trabajo determinado” (Gil et al., 2015, p. 9.)

Las competencias en tres segmentos:

- Competencias emocionales o sociales (transversales), que ciertas personas poseen y ejercitan en mayor medida que otras, lo que las convierte en más eficientes en una situación determinada.

- Competencias técnicas o específicas (no transversales), que son aquellos conocimientos adquiridos con el tiempo en centros formativos, experiencia laboral o práctica, y están relacionadas con un aspecto productivo o de servicio, como el dominio de un oficio o profesión, o simplemente de una fase de un proceso productivo.

- Competencias corporativas (globales), que surgen de la combinación entre la tecnología, los procesos de producción o comercialización, y el conocimiento, lo que hace que, con habilidad y buena gestión empresarial, se traduzca en ventaja competitiva para la empresa (Gil et al., 2015, p. 9)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.1 Hipótesis

H.1: Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño de las competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” en Cajamarca durante el periodo 2015 - 2022.

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz Operacional de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Fuente
Vx: Clima Organizacional	Liderazgo	Influencia de los líderes sobre los voluntarios (ítems: 1.1)	Cuestionario	Voluntarios
	Motivación	Nivel de motivación (ítems: 1.2) Estrategias usadas para motivar a los voluntarios (ítems: 1.3)		
	Comunicación	Frecuencia de la comunicación directa utilidad entre líderes y voluntarios (ítems: 1.4) Frecuencia de la comunicación indirecta utilidad entre líderes y voluntarios (ítems: 1.5)		
	Interacción	Nivel de interacción (ítems: 1.6)		
	Resolución de problemas	Distribución de responsabilidades (ítems: 1.7) Frecuencia de problemas y/o conflictos (ítems: 1.8) Solución de problemas y/o conflictos (ítems: 1.9)		
	Vy: Competencias sociales	Comunicación asertiva		
Autoestima		Sentimiento de estima, cariño y respeto propio (ítems: 2.2)		
Toma de decisiones		Nivel de pertenencia del voluntario a la organización (ítems: 2.3) Forma de la toma de decisiones por intuición (ítems: 2.4) Forma de la toma de decisiones planificadas (ítems: 2.5)		
Escucha activa		Forma de entender al otro (ítems: 2.6)		
Empatía		Observa el estado emocional de las demás personas (ítems: 2.7) Comprende el estado emocional de las demás personas (ítems: 2.8) Interés en conocer el estado emocional de las demás personas (ítems: 2.9)		

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

4.1. Nivel de la investigación.

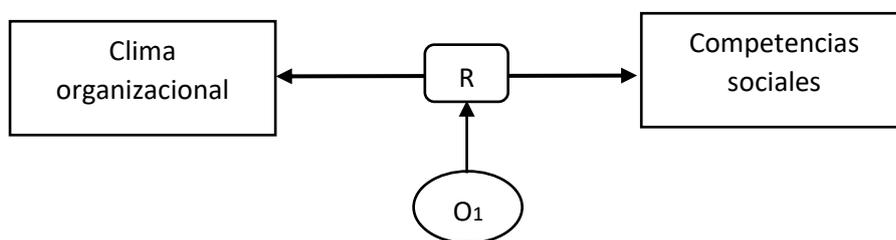
La investigación es de nivel correlacional, la cual se basó en medir la relación existente entre ambas variables, para el caso de la investigación, la relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO”, además, es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo.

4.2. Diseño de investigación.

Estudio de diseño no experimental -transversal, ya que el propósito de los investigadores no es manipular intencionalmente ninguna de las variables, sino observarlas y recoger datos en su ambiente natural, sin generar cambios en las mismas; y es transversal debido a que el recojo de datos se realizó durante un único periodo de tiempo.

Figura 3

Diseño de la investigación



Donde:

O1: Observación 1

R: Relación

4.3. Unidad de análisis y observación.

4.3.1. Unidad de análisis.

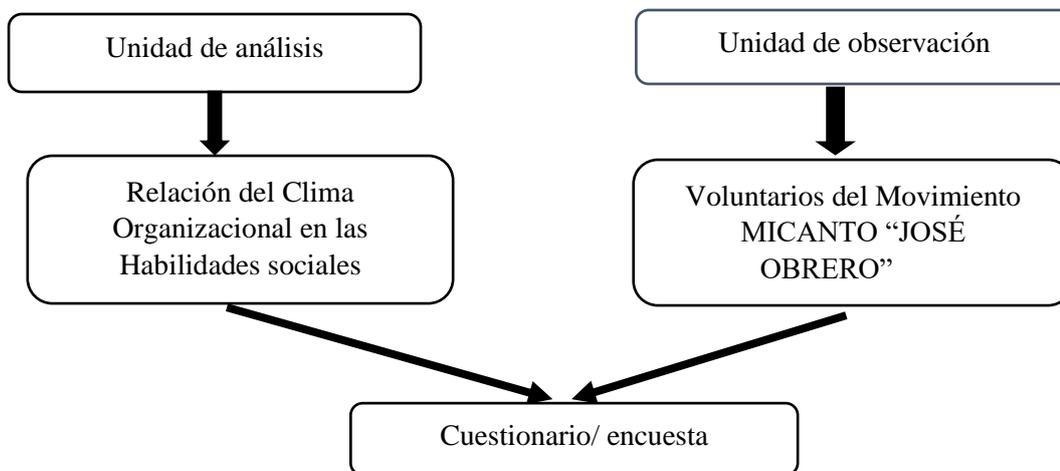
Relación del clima organizacional y desempeño por competencias sociales de los voluntarios de MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca.

4.3.2. Unidad de observación.

La unidad de observación fueron los voluntarios de movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca que desempeñaron sus labores entre los años 2015-2022.

Figura 4

Unidad de análisis y observación del estudio



4.4. Población.

La población de estudio constituida por 98 voluntarios que realizaron labores sociales de voluntariado durante los años 2015-2022 en *el movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO"*.

Tabla 2*Población de estudio: Número de voluntarios del movimiento MICANTO, por año*

AÑO	N°
2015	16
2016	14
2017	11
2018	12
2019	11
2020	13
2021	11
2022	10
TOTAL	98

Nota: Elaboración propia.

La investigación no trabajó con una muestra, ya que la población no excede las 500 unidades. Por lo que, el estudio fue de tipo censal, es decir, se recogió la información de todos los 98 integrantes de la población de estudio.

4.5. Técnicas e instrumentos de recojo de información.

4.5.1. Técnica.

“Procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente — aunque no exclusivamente— a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas” (Rojas. 2011, p. 278)

4.5.1.1. La encuesta.

“La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (Casas et al. 2003, p. 143) Esta encuesta fue aplicada a los voluntarios del 2015 al 2022 del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, para recoger sus percepciones sobre el clima organizacional y su desempeño por competencias sociales en las distintas áreas de la organización.

4.5.2. Instrumentos.

“Herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en el proceso de investigación. Estos instrumentos pueden incluir fichas de cotejo, cuestionarios, escalas de medición, fichas de entrevistas estructuradas, pruebas estandarizadas, entre otros” (Medina et al., 2023, p. 12). La investigación utilizó los siguientes instrumentos de investigación, el cuestionario virtual a través de Google forms para los voluntarios que se encuentran fuera del ámbito de Cajamarca, y el cuestionario físico para aquellos voluntarios con una ubicación accesible dentro del ámbito de Cajamarca.

4.5.2.1. Cuestionario virtual.

Es un instrumento digital que permite obtener o recolectar datos más rápidos para una investigación gracias a una plataforma de encuestas en línea (Google forms), esto nos ayudó a aplicar la encuesta a aquellos voluntarios del movimiento MICANTO que se encuentran fuera de la ciudad de Cajamarca. Este cuestionario está estructurado en dos partes; la primera se basó en 9 ítems enfocados en el clima organizacional y la

segunda también contó con 9 ítems enfocados a las competencias sociales. Las preguntas del formulario fueron elaboradas con la escala de Likert, la misma que cuenta con 5 escalamientos que van desde lo muy frecuente hasta lo nada frecuente.

4.5.2.2. Cuestionario físico.

Es un instrumento que consiste en la realización de preguntas con el fin de recoger datos sobre una temática en particular de un grupo de personas, en este caso de los voluntarios del movimiento MICANTO, que se encuentran en la ciudad de Cajamarca, esto permitió la realización de un análisis estadístico de las respuestas y tendrá el mismo formato que el cuestionario virtual. Las preguntas del formulario fueron elaboradas con la escala de Likert, al igual que el cuestionario virtual.

4.6. Procesamiento y análisis de resultados.

El recojo de información fue realizado a través del aplicativo Google Forms, para voluntarios que no se encontraban en la ciudad de Cajamarca. Los cuestionarios impresos sirvieron para obtener información de los voluntarios habidos en la ciudad de Cajamarca; los datos recogidos de ambas encuestas (virtual e impresa) fueron analizados en conjunto y sirvieron para elaborar una base de datos en el programa SPSS versión 27 y el software Microsoft Excel Versión 2019; a partir de esta base de datos se elaboraron tablas y figuras estadísticas que fueron analizadas e interpretadas con las teorías del funcionalismo y la del clima organizacional de Rensis Likert.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

5.1. Caracterización del Movimiento Internacional Cristiano de Adolescentes y Niños Trabajadores Organizado – MICANTO “JOSÉ OBRERO” y sus voluntarios.

5.1.1. Información general del Movimiento Social MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Figura 5

Logotipo representativo del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.



Nota: De www.micanto.weebly.com

MICANTO es un movimiento social, Internacional Cristiano orientado en adolescentes, Niños, Niñas y Adolescentes Trabajadores (NNAT's). Respeto la cultura, el credo y tradiciones de todos los integrantes de dicho movimiento. Fortalece sus distintas acciones con la compañía y apoyo constante de diferentes colaboradores de diversas carreras profesionales, técnicos y no profesionales. Incentiva el protagonismo, la superación con los

principios, valores más elementales, esenciales de la organización y participación, poniendo mayor énfasis en los derechos humanos y deberes ciudadanos.

El Movimiento Internacional Cristiano de Adolescentes y Niños Trabajadores Organizados MICANTO “JOSÉ OBRERO” se creó en enero del año 2005 con la denominación de “Casa de Formación y Recreación Mollepampa” (luego paso al nombre de MICANTO). En la formación de dicho movimiento intervinieron la pareja de esposos, la señora Regina Eckert del país de Alemania y el señor Raúl Villanueva de la ciudad de Cajamarca, la pareja de esposos se dio cuenta que en la zona de Mollepampa y los alrededores no había una organización que trabajara en la educación, formación de los niños, niñas y adolescentes que trabajaban para autoayudarse y ayudar en las necesidades básicas de su hogar. Razón por la cual tomaron la decisión de elaborar un proyecto que ayude con el acompañamiento integral de los niños y adolescentes, invitando a dos seres que tenían conocimiento con el trabajo. Una integrante de la parroquia Espíritu Santo cuya contribución, ayuda, su conocimiento en el ámbito pastoral y la otra persona de MANTHOC (Movimiento de Adolescentes y Niños Trabajadores de Hijos Obreros Cristianos), con la experiencia de la organización y participación de los niños y adolescentes. El principal objetivo fue organizar a niños, niñas y adolescentes trabajadores y potencialmente trabajadores para que participen en distintos contextos en los que estaban, a través de una formación integral, donde desarrollen sus diferentes capacidades, habilidades y sobre todo valores y principios para que se fortalezcan, crezcan, se desarrollen como ciudadanos de bien; con lo cual se ayudará en la solución de sus problemas, obstáculos y sobre todo la mejora de sus condiciones de vida personal y familiar. Después de unos cuantos meses se formaron los primeros grupos como; “Siempre Amigos de Jesús”, “Jesús Pan y Vida”. A la par se convocó a personas voluntarias que apoyen en el trabajo desinteresado. Acudieron al llamado un grupo de Jóvenes estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca, de la Parroquia Espíritu Santo y

algunos amigos; como Orlando, Mirian, Alicia, Miguel, Cecilia, Alejandrina, Roger, Sandra, Chana y Claudia, que tenían más experiencia, conocimiento de cerca a la labor, trabajo con los niños y adolescentes, trabajaron arduamente, con mucha constancia y con ellos se organizaron diferentes actividades ese año.

En el año 2006 se unieron mucho más niños y niñas, con los cuales se logró formar 10 grupos en diferentes partes de la zona de MOLLEPAMPA. Además, se creó la Coordinación de delegados (coordinadores) que salían de los diferentes grupos, quienes hasta la actualidad son los que cumplen la función de representar e informar a los integrantes de su respectivo grupo. En el mismo año se tomó la decisión del nombre definitivo de dicho movimiento, quedando como: Movimiento Internacional Cristiano de Adolescentes y Niños Trabajadores Organizados MICANTO – “JOSÉ OBRERO”. Además de ello se colocó la primera piedra para la futura construcción de la casa, que hoy en día acoge a más de 180 niños y adolescentes. En el año 2007 se construyó la primera planta de la casa del movimiento, en la que desde ese momento se acoge a los niños y adolescentes, de lunes a sábado por las tardes para ofrecerles apoyo en sus tareas institucionales y reforzar sus conocimientos en las áreas de matemáticas y comunicación. Los sábados se reúnen los grupos donde se les brinda charlas en diferentes temas, además se les brinda diferentes tipos de talleres como danza, costura, manualidades, etc. Con el pasar de los años las necesidades eran cada vez más bastas. Por lo tanto, se decidió enseñarles a descubrir y desarrollar sus habilidades a través de los diferentes talleres. Las condiciones económicas y familiares en las que se desarrollaban les impedían invertir en cursos o clases particulares para aprender danzas, música, ajedrez, repostería y otras habilidades; por lo que se logró gracias a KINDERMISSION. Gracias a otros amigos donantes se logró construir el segundo piso de la casa, donde se les ofrece la enseñanza de distintos talleres. En el año 2013 se pudo terminar la tercera planta con techo de metal y teja especial que protegiera la estructura.

a. Objetivo general del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Lograr afianzar una participación activa y organizada en los NNAT's (niños, niñas y adolescentes trabajadores) del sector Mollepampa. A través de una formación integral en vista a un desarrollo personal, familiar y de su comunidad para la solución de sus problemas y mejora de sus condiciones de vida.

b. Objetivos específicos del movimiento MICANTO “JOSE OBRERO”

- Fortalecer el protagonismo de los niños, niñas y adolescentes. Con esto queremos que sean niños, niñas y adolescentes con trabajo digno teniendo en cuenta el interés superior del niño orientado hacia una vida digna mediante: la promoción y ejercicio de sus derechos, la participación activa, la organización como herramienta de trabajo en equipo y la atención al estado emocional y físico de los niños y adolescentes trabajadores.
- Descubrir y fortalecer las habilidades y destrezas de los niños y adolescentes trabajadores a través de su desarrollo personal para mejorar su autoestima, convivencia y creatividad.
- Lograr, con los talleres productivos, que los niños y adolescentes trabajadores, se capaciten y elaboren productos para su comercialización generando ingresos propios que les permita diferenciar así entre el trabajo digno y el explotado.
- Lograr afianzar y mejorar en los niños y adolescentes trabajadores del sector de Mollepampa el rendimiento y nivel académico especialmente en las áreas de matemáticas y comunicación.

- Contribuir en la formación espiritual de los niños y adolescentes trabajadores, para que asuman con responsabilidad el compromiso cristiano y social permitiéndoles así descubrir por ellos mismos su fe cristiana.

5.1.2. Información de los voluntarios.

Los diferentes colaboradores del Movimiento Social MICANTO “JOSÉ OBRERO” son jóvenes, estudiantes de diferentes carreras profesionales y también madres de la familia quienes incentivados por el conocimiento y experiencia social y/o pastoral, asumen hoy también el compromiso real con la organización de los niños y adolescentes trabajadores. En la actualidad se cuenta con 25 voluntarios quienes vienen entregando su tiempo gratuito por esta apuesta del protagonismo y participación activa de los niños y adolescentes trabajadores.

Tabla 3

Área de Trabajo donde los voluntarios realizaron sus labores dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Área de trabajo	Frecuencia	%
Grupos	61	62
Reforzamiento	25	26
Talleres	11	11
Talleres y Grupos	1	1
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra que el 62 % de voluntarios del movimiento MICANTO realizaron su voluntariado en el área de grupos desarrollando acompañamiento familiar y fortaleciendo su participación de los niños y adolescentes trabajadores, el 26 % en el área de reforzamiento en donde realizaron apoyo en el desarrollo de tareas escolares y reforzando áreas donde los niños y adolescentes trabajadores, tienen mayor dificultad, mientras que el 11. % en talleres sobre danza, oratoria, manualidades, música, dibujo, pintura, repostería y más que aporta aun desarrollo personal de los niños y adolescentes y un 1.00% en talleres y grupos. Esto indica que en las áreas de trabajo de grupos y de reforzamiento hay un mayor porcentaje de voluntarios que realizan las diferentes actividades del movimiento, esto se debe en que ambas áreas hay mayor población de niños y adolescentes.

Tabla 4

Sexo de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	58	59
Masculino	40	41
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 4 se presenta que del 100% de voluntario del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”; el 59 % son mujeres y el 41 % son varones. Esto indica que hay una mayor presencia de mujeres dentro del movimiento, esto se debe a que las mujeres tienen más empatía para trabajar con niños y adolescentes.

Tabla 5

Profesión u oficio de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Profesión u oficio	Frecuencia	%
Sociología	35	36
Estudiantes	19	19
Profesor	18	18
Administración	6	6
Contabilidad	4	5
Ingeniería	4	5
Psicología	4	5
Ama de Casa	2	2
Obstetricia	2	2
Técnico en computación	2	2
Total	98	100

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 5, el 36 % son profesionales en Sociología, un 19% aún son estudiantes, el 18% son profesionales en educación y un 27 % pertenecen a diferentes profesiones como administración, obstetricia, enfermería, etc. Por lo cual, se deduce que el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” tiene apertura a brindar oportunidad a profesionales y no profesionales de distintas áreas, pero sobre todo está inclinado al trabajo social.

5.2. Nivel del clima organizacional del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Tabla 6

Frecuencia en que los voluntarios que se sienten influenciados por los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Influencia	Frecuencia	%
Muy frecuente	29	30
Frecuente	43	44
Moderadamente frecuente	17	17
Poco frecuente	8	8
Nada frecuente	1	1
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a la teoría de Rensis Likert, el liderazgo es uno de los instrumentos que se puede utilizar para lograr una influencia en los colaboradores o trabajadores, generando dentro de la organización un clima laboral óptimo, tal cual se muestra en los resultados de la tabla 6, en donde, el 74% de voluntarios de movimiento MICANTO se sienten influenciados por sus líderes, por lo que se sienten motivados, persuadidos, inspirados e impresionados a ser parte de la labor que realiza el movimiento en beneficio de los niños, niñas y adolescentes en su formación integral y su participación activa. De esta manera también contribuyen a su fortalecimiento personal y profesional de ellos mismos como voluntarios, y al mismo tiempo al movimiento.

Tabla 7

Frecuencia de voluntarios que se sienten motivados por el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Motivación	Frecuencia	%
Muy frecuente	29	30
Frecuente	43	44
Moderadamente frecuente	17	17
Poco frecuente	8	8
Nada frecuente	1	1
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

Likert, en sus dimensiones del clima organizacional sostiene que la motivación es una estrategia que se utiliza para animar a los trabajadores y así responder a sus necesidades; ante esto, los resultados de la tabla ayudan a deducir que el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” mantiene una estrategia frecuente para motivar a sus voluntarios en el cumplimiento o desarrollo de sus actividades, por lo que el 74% de voluntarios se sienten frecuentemente motivados para realizar sus labores dentro de la organización.

Tabla 8

Frecuencia en que los voluntarios muestran su acuerdo con las estrategias de motivación utilizadas por el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Estrategias de motivación	Frecuencia	%
Muy frecuente	19	19
Frecuente	46	47
Moderadamente frecuente	24	24
Poco frecuente	6	6
Nada frecuente	3	4
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 8 muestra la percepción de los voluntarios en cuanto a la dimensión de la motivación, se observa que, un 90% de voluntarios muestran frecuentemente su acuerdo en las estrategias de motivación (capacitaciones con certificados, entrega de constancias, talleres vivenciales, talleres espirituales, aporte de pasajes, apoyo en dificultades según su necesidades, paseos, compartir en fechas importantes, celebración de cumpleaños, etc.) aplicadas por el Movimiento MICANTO “JOSE OBRERO”, esto también se refleja en los resultados de la tabla 7, donde los voluntarios se sienten frecuentemente motivados por el Movimiento, estos datos reafirman los resultados de la tabla 7.

Tabla 9

Frecuencia del uso de la comunicación directa con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Comunicación directa	Frecuencia	%
Muy frecuente	23	23
Frecuente	37	38
Moderadamente frecuente	20	20
Poco frecuente	14	14
Nada frecuente	4	5
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 9 se observa la percepción de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” con respecto a la variable clima organizacional, con relación a la dimensión de la comunicación directa, donde se observa que el 81% suele tener una comunicación directa con los líderes, esto puede deberse a que existe un nivel de confianza entre ambas.

La comunicación efectiva genera un impacto positivo al interior de las organizaciones, mejora las estrategias de trabajo a partir del proceso comunicativo, a la vez incrementa la productividad y el clima laboral.

Tabla 10

Frecuencia de usos de la comunicación indirecta con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Comunicación indirecta	Frecuencia	%
Muy frecuente	6	6
Frecuente	30	31
Moderadamente frecuente	26	27
Poco frecuente	28	28
Nada frecuente	8	8
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

Likert, hace referencia en la importancia de los tipos de comunicación que se encuentran presentes en una organización y en la manera en la que se los ejerce, ya que reflejan el estado interno de la organización, ante esto, se nota que la comunicación directa e indirecta de los voluntarios con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, se mantiene de manera frecuente en ambos casos, solo con un 17% de diferencia, ya que en la tabla 10, se muestra un 63% de comunicación indirecta con los líderes del movimiento. Esto indica que se tiene que reforzar más la comunicación directa, por las ventajas que implica está, a diferencia de que la comunicación indirecta muchas veces no suele ser la mejor para poder lograr un buen clima organizacional.

Tabla 11

Frecuencia de la interacción con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Interacción	Frecuencia	%
Muy frecuente	23	23
Frecuente	40	41
Moderadamente frecuente	16	16
Poco frecuente	16	16
Nada frecuente	3	4
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 11 muestra los resultados de la frecuencia de interacción de los voluntarios con los líderes del movimiento. La interacción e influencia referida a la importancia de la relación supervisor – subordinado es importante para establecer y cumplir con los resultados dentro de las organizaciones, por ende, se observa en la tabla que el 80% de voluntarios mantiene una interacción frecuente con los líderes del movimiento, por lo cual, se deduce que este es un indicador importante para un buen clima organizacional y para el cumplimiento de los resultados que la organización espera. Sin embargo, es necesario también no descuidar el 20% del poco o nada de interacción; ya que, a futuro puede presentarse algunos conflictos o disconformidad dentro del movimiento.

Tabla 12

Frecuencia en que los voluntarios muestran su aprobación a las formas y/o maneras de la distribución de las responsabilidades del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Distribución de las responsabilidades	Frecuencia	%
Muy frecuente	16	16
Frecuente	45	46
Moderadamente frecuente	29	30
Poco frecuente	6	6
Nada frecuente	2	2
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

Likert, hace referencia a la importancia de la toma de decisiones ante el sentido de pertenencia, la distribución, la responsabilidad y el compromiso ante el cumplimiento de las funciones dentro de las organizaciones para la resolución de conflictos y/o problemas presentados. Ante ello en los resultados de la tabla 12 muestran que el 82 % de voluntarios se encuentran de acuerdo con la distribución de responsabilidades asignadas dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, como las funciones, sanciones y reconocimientos establecidos en sus reglamentos que deben cumplir como voluntarios, NNATs, equipo de coordinación y coordinación de delegados; respectivamente en cada una de las áreas de trabajo del movimiento.

Tabla 13

Frecuencia en la cual se presentan los problemas y/o conflictos en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Problemas y/o conflictos	Frecuencia	%
Muy frecuente	1	1
Frecuente	20	20
Moderadamente frecuente	29	30
Poco frecuente	36	37
Nada frecuente	12	12
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 13 muestra la percepción de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” con respecto a la variable clima organizacional, con relación a la dimensión de la resolución de conflictos y/o problemas. Reflejando así que no existe una gran diferencia entre el 49% correspondiente a la poca frecuencia y nada frecuencia y al 51% de muy frecuente en la que se presentan los conflictos y/o problemas, esto quiere decir que se deben considerar estrategias de mitigación dentro de la organización para poder fomentar un buen clima organizacional entre todos los miembros, porque no es suficiente estar de acuerdo con la distribución de responsabilidades y solución de conflictos dentro del movimiento.

Tabla 14

Frecuencia en que los voluntarios se muestran de acuerdo con las soluciones dadas a los problemas y/o conflictos dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Soluciones a problemas		
y/o conflictos	Frecuencia	%
Muy frecuente	11	11
Frecuente	59	60
Moderadamente frecuente	21	21
Poco frecuente	5	6
Nada frecuente	2	2
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 14 muestra que el 92% de voluntarios se muestran de acuerdo con las soluciones dadas a los problemas y conflictos que se presentan dentro del movimiento. Esto se debe a que las soluciones de dichos conflictos se realizan en conjunto y en la mayoría de casos no solo es tomado por el líder del movimiento social.

Por lo tanto, la importancia de la posición y del papel que cumple cada uno de los voluntarios y líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” en las diferentes dimensiones del clima organizacional; ya que como indica la teoría del funcionalismo, cada uno de estos elementos o subsistemas tienen que cumplir con su función para que el todo no deje de accionar de forma correcta. Además, Parsons, plantea cuatro elementos básicos para lograr una sociedad estable y unificada: adaptación a su entorno y necesidades, capacidad para alcanzar metas, integración que permita la interrelación entre las personas y latencia que proporciona, mantiene y renueva la motivación de los individuos, ante esto, se observa la importancia de cumplir cada uno de estos cuatro elementos básicos y los diferentes papeles que cumplen los actores en esta investigación según su sistema de interacción dentro de la

sociedad es fundamental para lograr un buen clima organizacional dentro del movimiento estudiado.

5.3. Nivel de competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Tabla 15

Frecuencia en los que los voluntarios expresan libremente lo que sienten, piensan o quieren dentro el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Expresa libremente	Frecuencia	%
Muy frecuente	28	29
Frecuente	34	35
Moderadamente frecuente	25	25
Poco frecuente	9	9
Nada frecuente	2	2
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 15 se aprecia la percepción de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” para la variable de competencias sociales, en cuanto a la dimensión de la comunicación asertiva.

Calderón (2017), manifiesta que ser asertivos es la manera que el ser humano tiene para actuar libremente expresando sus sentimientos, anhelos, deseos, aspiraciones y lo realiza durante todas las edades y niveles teniendo una dirección clara enfocada en el logro de sus metas planificadas para su vida. Ante esto, se observa que los voluntarios cuentan con la competencia social de asertividad, ya que los porcentajes más altos se encuentran entre muy frecuente, frecuentemente y moderadamente frecuente. De acuerdo a las opiniones se aprecia que el 89% de voluntarios expresan libremente lo que sienten, piensan o quieren dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Tabla 16

Frecuencia en que los voluntarios sienten estima, cariño y respeto propio a pesar de las dificultades que se le presenten dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Autoestima	Frecuencia	%
Muy frecuente	32	33
Frecuente	46	47
Moderadamente frecuente	14	14
Poco frecuente	5	5
Nada frecuente	1	1
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

Cahuana y Huamán (2021), afirman que, la autoestima es lo que permite querernos tal y como somos, con los defectos y carencias, pero también con las virtudes y fortalezas, ante esto se afirma que los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” tienen la competencia social de la autoestima, ya que el 94% de voluntarios sienten estima cariño y respeto propio a pesar de las dificultades que se puedan presentar dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.

Tabla 17

Frecuencia en que los voluntarios se sienten parte integrante del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Parte del movimiento	Frecuencia	%
Muy frecuente	34	35
Frecuente	42	43
Moderadamente frecuente	15	15
Poco frecuente	4	4
Nada frecuente	3	3
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 17 da un alcance sobre la percepción de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” en cuanto a la dimensión de toma de decisiones, donde el 93% de voluntarios se siente parte integrante del movimiento, esto es un punto a favor para el movimiento; ya que el sentido de pertenencia a una organización es muy importante y requiere de muchos factores para lograr sentirse parte de ella, por lo que se entiende que los diferentes factores que ha promovido el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, han generado este alto porcentaje de pertenencia de los voluntarios al movimiento.

Tabla 18

Frecuencia en que los voluntarios toman decisiones de forma intuitiva dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Decisiones intuitivas	Frecuencia	%
Muy frecuente	7	7
Frecuente	39	40
Moderadamente frecuente	36	37
Poco frecuente	11	11
Nada frecuente	5	5
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

Gutiérrez y Barandica (2020), definen la toma de decisiones como un medio para llegar a un fin donde se identifica y elige entre soluciones alternas que llevan a un estado de cosas deseadas para resolver diferentes problemas o acontecimientos que se dan en diferentes situaciones o contextos. Ante esto la tabla 18, muestra que un 84% de voluntarios toman decisiones de forma intuitiva; es decir, de manera muy pronta y con poca información dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, por lo cual el movimiento debe tomar acciones al respecto; ya que, a pesar que los voluntarios reflejan un alto porcentaje de pertenencia al movimiento no es bueno que se tomen decisiones a la ligera, porque se pueden generar errores sistemáticos como en la formación de los NNATs y/o conflictos en los diferentes niveles de la organización,

Tabla 19

Frecuencia en que los voluntarios toman decisiones de forma planificada dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Decisiones planificadas	Frecuencia	%
Muy frecuente	8	8
Frecuente	39	40
Moderadamente frecuente	40	41
Poco frecuente	5	5
Nada frecuente	6	6
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 19 muestra un 89 % de voluntarios que toman decisiones de forma planificada dentro del movimiento MICANTO “JOSE OBRERO”, por otro lado existe un 5% de diferencia con la toma de decisiones de forma intuitiva mostrado en la tabla 18, por lo cual el movimiento debe reforzar estrategias de mayor formación con el trabajo de NNATs e información adecuada de estas y el mismo movimiento, para ampliar perspectivas que ayuden a reflexionar sobre la importancia de la toma de decisiones de manera planificada, por el bienestar del movimiento; ya que como dice Gutiérrez y Barandica (2020), esto ayudará a resolver los diferentes problemas o acontecimientos que se susciten dentro de la organización.

Tabla 20

Frecuencia en que los voluntarios logran entender lo que las demás personas les quieren transmitir dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Entender lo transmitido	Frecuencia	%
Muy frecuente	11	11
Frecuente	51	52
Moderadamente frecuente	29	30
Poco frecuente	3	3
Nada frecuente	4	4
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 20 muestra la percepción de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO en cuanto a la dimensión de la escucha activa, en donde el 93% de voluntarios logran entender de manera asertiva lo que las demás personas les quieren transmitir dentro del movimiento.

Hernández y Lesmes (2018), manifiestan que la escucha activa es aquella donde, los que se encuentran en comunicación tienen que estar atentos, comprendiendo y enfocados solo en la información o tema que se está tratando o emitiendo en dicha conversación, teniendo en cuenta lo que piensan y sienten los demás, con ello se entiende que los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, cuentan con la competencia social de la escucha activa.

Tabla 21

Frecuencia en que los voluntarios logran observar el estado de ánimo de los demás integrantes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Estado de animo	Frecuencia	%
Muy frecuente	13	13
Frecuente	45	46
Moderadamente frecuente	31	32
Poco frecuente	7	7
Nada frecuente	2	2
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

Ávila (2017), manifiesta que la empatía es la capacidad que tiene el ser humano en conocer el estado emocional en que se encuentra otra persona, logrando entender las intenciones de los demás, anticipándose a los diferentes comportamientos, observando y entendiendo los diferentes estados de ánimo de las demás personas. Por lo que el 91% de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” logran observar el estado de ánimo de los demás integrantes; mostrando así el interés por mejorarlo.

Tabla 22

Frecuencia en que los voluntarios se interesan en comprender el estado de ánimo de los otros integrantes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Interés en comprender el		
estado de ánimo	Frecuencia	%
Muy frecuente	12	12
Frecuente	47	48
Moderadamente frecuente	29	30
Poco frecuente	8	8
Nada frecuente	2	2
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 22 se observa que el 90% de voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” se interesan no solo en observar, sino también en comprender el estado de ánimo de los demás integrantes de la organización, esto muestra su nivel de empatía hacia los demás y como dice Ávila, estas acciones ayudan a anticiparse a los diferentes comportamientos y estados de ánimo de los demás, previniendo posibles conflictos, que se pueden presentar al interior del movimiento.

Tabla 23

Frecuencia en que los voluntarios se interesan en preguntar por el estado de ánimo de los demás integrantes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”

Preguntan por el estado		
de ánimo	Frecuencia	%
Muy frecuente	9	9
Frecuente	41	42
Moderadamente frecuente	38	39
Poco frecuente	8	8
Nada frecuente	2	2
Total	98	100

Nota: Elaboración propia.

La tabla 23 muestra la percepción de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” en cuanto a la dimensión de la empatía, donde el 90% de voluntarios se interesan en preguntar por el estado de ánimo de los demás integrantes del movimiento, esto refleja que no solamente es observar y comprender si no muchas veces preguntar para poder entender la situación anímica de los demás, siendo esta una manera de prevenir malos entendidos (conflictos y/o problemas) entre los miembros de la organización.

5.4. Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSE OBRERO”

Tabla 24

Nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales.

Correlaciones				
			clima organizacional	desempeño de competencias social
Rho de	Clima	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Competencias	Coeficiente de correlación	,569**	1,000
	sociales	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Nota: Elaboración propia.

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

Existe una relación causal entre el clima organizacional y el desempeño de competencias sociales, ya que tiene una correlación de 0.569, lo cual muestra que hay una relación positiva considerable debido a que el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” propicia adecuados espacios de interacción y comunicación; además de buenas relaciones entre los miembros del movimiento.

Por lo tanto, las teorías aplicadas en la investigación se cumplen en cuanto a la percepción que tienen los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”; ya que según resultados de las tablas, se muestra que al tener un buen clima organizacional los voluntarios pueden desempeñar sus competencias sociales según las necesidades y objetivos

del movimiento, como lo manifiesta Likert en su teoría del clima organizacional. Además, a esto se suma la importancia de la teoría estructural funcionalista, que manifiesta que cada una de las partes tiene que cumplir con su función, para que el todo no deje de funcionar correctamente; es decir todo miembro del movimiento deben fomentar un trabajo en conjunto para que el movimiento pueda funcionar correctamente en beneficio a los niños, niñas, adolescentes que acompañan.

5.5. Prueba de hipótesis

Tabla 25

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	,165	98	,000
Competencias sociales	,129	98	,000

Nota: Elaboración propia.

Porque la muestra es mayor a 30 o 50 personas.

Tabla 26

Prueba de hipótesis.

Correlaciones				
			clima organizacional	desempeño de competencias social
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Competencias sociales	Coefficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

Nota: Elaboración propia.

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

De acuerdo al coeficiente Rho de Sperman, la hipótesis formulada, alcanza un grado de correlación de 0,569, mostrando la existencia de una correlación positiva fuerte entre las variables en estudio (el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales), logrando contrastarse la hipótesis dentro de la población estudiada.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN TEÓRICA

Por lo analizado en las tablas de frecuencias, se puede decir que, si se cumplen las teorías utilizadas en la investigación, ya que el desempeño de las diferentes competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” se percibe un buen nivel de clima organizacional dentro del movimiento, como la teoría de Likert lo manifiesta al decir que “la conducta asumida por el subordinado depende directamente de la conducta de los administrativos y de las diferentes condiciones organizacionales que los mismos perciben, donde la percepción esta direccionada o determinada por la reacción, que esta influenciado por algunos elementos como: el contorno o ámbito, el sueldo, la tecnología, la estructura organizacional, la escala social que la persona o individuo ocupa dentro de la organización, como también la personalidad, la conducta y la satisfacción”.

Además, es necesario resaltar la importancia de la teoría del funcionalismo dentro de esta investigación; para el buen funcionamiento del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, ya que todas sus partes o subsistemas deben cumplir sus funciones para que el todo no deje de funcionar y así pueda cumplir con sus objetivos y puedan avanzar hacia el desarrollo sostenible en el tiempo. Esto se observa en el cumplimiento del desempeño de competencia sociales de los voluntarios y en el papel que cumple cada uno de los miembros del movimiento para el acompañamiento a los NNATs.

Talcott Parsons dentro de la teoría funcionalista plantea cuatro elementos elementales para conseguir una sociedad en equilibrio y unificada; los cuales se pueden ver durante el desarrollo o proceso de las diferentes actividades del movimiento en conjunto con los voluntarios; la adaptación, es la capacidad de alcanzar metas; por otro lado está la integración

y la latencia, las cuales ayudan dentro del movimiento a mantener y renovar la estimulación en cada uno de los miembros a continuar en la labor social del fortalecimiento de la formación integral de la niñez y adolescencia Cajamarquina.

Todo lo mencionado anteriormente, es validado por Chivianato (2020) donde señala que existe una relación entre el clima organizacional y el nivel de motivación de los miembros de una organización; es decir; que si los líderes generan un alto nivel de motivación en sus voluntarios, el clima mejorará sustancialmente dentro del movimiento y si fuera lo contrario esto afectaría en el desempeño y cumplimiento de sus tareas, además, esto se ve reflejado en los resultados de las tablas de frecuencia; ya que estos están siempre sobre lo moderadamente frecuente (mF), frecuente (F), y muy frecuente (MF) en cuanto la percepción de la variable del clima organizacional dentro del movimiento, en la dimensión del liderazgo (mF es de 17%, F es 44% y el MF es 30%), motivación (mF es de 17%, F es 44% y el MF es 30%), e interacción (mF es de 16%, F es 41% y el MF es 23%), se observa que en ambos casos existen un alto porcentaje; mientras que en la comunicación directa (mF es de 20%, F es 38% y el MF es 23%), la comunicación indirecta (mF es de 27%, F es 31% y el MF es 06%) y resolución de conflictos en cuanto la distribución de responsabilidades (mF es de 30%, F es 46% y el MF es 16%), la frecuencia en la que se presentan los conflicto (mF es de 30%, F es 20% y el MF es 01%) y solución de ellos (mF es de 21%, F es 60% y el MF es 11%), se debe reforzar con nuevas estrategias para poder lograr que todos los miembros del movimiento puedan cumplir sus funciones y así evitar malos entendidos, buscando siempre un buen funcionamiento del todo.

Además, Chivianato en su libro Gestión del Talento Humano detalla un nuevo perfil de la gestión del talento humano, como responsables del éxito de las organizaciones con

aporte de su capital intelectual en una era del conocimiento digital, en un contexto globalizado e intenso desarrollo tecnológico, ante lo mencionado se deduce que en la actualidad hay que tener conocimiento para una buena gestión del talento humano y por ende del desarrollo de las competencias sociales que son parte de esta. En esta investigación la variable del desempeño de las competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” y sus dimensiones se ven reflejadas en los resultados presentados en las tablas, como la comunicación asertiva (mF es de 26%, F es 35% y el MF es 29%), autoestima (mF es de 14%, F es 47% y el MF es 33%), escucha activa (mF es de 30%, F es 52% y el MF es 11%), y la empatía en cuanto al observar (mF es de 32%, F es 46% y el MF es 13%), en comprender (mF es de 30%, F es 48% y el MF es 12%) y en preguntar por el estado de ánimo de los demás (mF es de 39%, F es 42% y el MF es 09%) son frecuentemente altos, mientras que en la toma de decisiones, en cuanto al nivel de pertenencia al movimiento (mF es de 35%, F es 15% y el MF es 43%), la toma de decisiones planificadas (mF es de 41%, F es 40% y el MF es 08%), y la toma de decisiones por intuición (mF es de 37%, F es 40% y el MF es 07%) es una de las dimensiones que se debe reforzar para un mejor funcionamiento debido a que muestran muy bajos porcentajes.

Ante esto se puede deducir que el buen clima organizacional del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, tiene una relación positiva con el desempeño de las Competencias Sociales de los voluntarios y que las teorías empleadas en la investigación ayudan a demostrarla y a la vez, los resultados refuerzan las propuestas teóricas.

Además, a esto se suma los diferentes autores citados en los antecedentes que con sus diversas investigaciones también coinciden que entre ambas variables existe correlación positiva, significativa e importante como lo menciona Canales et al. (2021), en su

investigación realizado en la empresa de Ferreyros S.A. en la ciudad de Lima; pero también es necesario mencionar que se debe tomar en cuenta en mejorar algunos elementos del clima organizacional como el trabajo en equipo, la comunicación y también la motivación, como lo menciona Gonzales (2018) en su investigación realizado en un restaurant de minas Gerais en Brasil; donde, comparando con los resultados de la investigación coinciden, con los resultados obtenidos en las dimensiones de la comunicación y la motivación que el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” también tienen que mejorar en sus voluntarios, con la finalidad de evitar futuros problemas y/o conflictos.

Finalmente, es necesario tomar en cuenta a Ruiz (2019) que en su investigación realizado en el hospital- ESSALUD en Lambayeque, tiene como resultado que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles, pero al mismo tiempo existe un grado bajo entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, como también no existe una correlación entre clima laboral y la dimensión meta de la variable desempeño. Esto permite tener un panorama más amplio entre las diferentes dimensiones del desempeño y el papel que cumple dentro de las diversas instituciones privadas y públicas; donde los resultados dependen de las condiciones que se les da a los trabajadores, colaboradores o empleados de las diferentes instituciones, siendo esta una realidad de desigualdad entre las condiciones de una institución pública a diferencia de una institución privada, que como se sabe son muy diferentes ya sea por las oportunidades o condiciones tecnológicas, económica, infraestructuras, etc. Y hasta las mismas relaciones que existe entre los trabajadores por sus diferentes cargos o jerárquicas que cumplen dentro de las instituciones, esto también lo menciona Likert en la teoría el clima organizacional.

Conclusiones

1. La información general del movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO” muestra que su trabajo está centrado en niños, niñas y adolescentes trabajadores de Cajamarca, en cuanto a su participación y su formación integral, esto se debe a la participación de jóvenes voluntarios que contribuyen a esta labor, con sus diferentes competencias sociales; además, que estas experiencias contribuyen a su desarrollo personal y profesional.
2. Existe un nivel positivo de clima organizacional dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, esto se debe a que el liderazgo proporciona adecuados espacios de comunicación, motivación, interacción y resolución de conflictos, reforzando los valores como la solidaridad, responsabilidad, honestidad entre otros; además, genera buenas relaciones entre los miembros del movimiento.
3. El desempeño de las competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” son de nivel positivo, ya que, los voluntarios desarrollan dentro de la organización una comunicación asertiva, que genera en ellos una alta autoestima, con la práctica de la escucha activa; además, muestran empatía por los demás tomando conciencia para una buena toma de decisiones.
4. Existe un nivel positivo de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, (0,569), esto se debe a que el movimiento proporciona espacios adecuados para motivar y desarrollar una buena autoestima, reforzando la iniciativa de la toma de decisiones; además genera bienestar personal y un ambiente de trabajo agradable.

Sugerencias.

1. Se sugiere al equipo de coordinación del movimiento social, difundir con mayor frecuencia las actividades que realiza MICANTO “JOSÉ OBRERO” en bienestar a la niñez cajamarquina, a través de convenios y encuentros con otras organizaciones, talleres informativos y entrevistas con medios de comunicación, propiciados durante todo el año, a fin de que la sociedad Cajamarquina sea participe de la labor que realiza esta organización.
2. El equipo de coordinación del movimiento social, tiene que reforzar la comunicación directa y la idea de resolución de conflictos, entre todos los miembros del movimiento, a través de espacios de integración, cohesión grupal y el desarrollo de la proactividad, trabajo transparente y en equipo, proporcionando un adecuado clima organizacional, estos espacios deben ser implementados desde la parte “gerencial” de esta organización.
3. El equipo de coordinación del movimiento social, debe fortalecer la capacidad de toma de decisiones planificadas entre todos los miembros del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, a través de un trabajo más participativo, programas de formación y capacitaciones, con la finalidad de la mejora de las acciones desarrolladas por la organización.
4. El equipo de coordinación del movimiento social, tiene que fortalecer la interacción y la formación de líderes en todos los integrantes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, a través de espacios de convivencia asertiva en todo momento, proporcionando espacios gratos y adecuados para el desarrollo de estas capacidades, estos deben ser propiciados por el equipo de coordinación del movimiento social.

Referencias

- Acevedo , A., Linares , C., & Orestes , C. (2010). Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas. *Industria data*, 13(1), 18-27.
- Acosta , B., & Venegas , C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(01), 163-172.
- Aguilera Hintelholher, R. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. *Estudios Políticos*, 9(28), 81-103.
- Alomoto , M., & Ordoñez, K. (2021). *Teorías de las habilidades sociales en los adolescentes* . Quito: Universidad Central de Quito.
- Bances Goicochea, R. (2019). *Trabajo de investigación. Habilidades Sociales: Una revisión teórica del concepto*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Becerra Pérez, J. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022*. Cajamarca: COPYRIGHT© 2023 by.
- Cajan Guzman , S. (2023). Clima Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Agentes de una Empresa Transnacional de Seguridad en Perú. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Cahuana, L., & Huaman, E. (2021). Autoestima y Rendimiento Académico en estudiantes de 5to Año de Secundaria de la Gran Unidad Escolar Miguel Grau, Abancay 2019. Chincha: Universidad Autónoma de Ica.
- Calderón Matute, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Ducaram*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

- Campos Orrillo, O. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en ENTEL, Cajamarca 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid- 19. *Revista Arvitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VI(1).
- Carrasco Luna, W. (2018). *Clima organizacional y desarrollo de habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “Inca Garcilaso de la Vega”- Cusco*. Cusco - Perú: Gestión y Calidad Educativa.
- Carrillo, M., & Hamit, H. (2017). Conceptualización de la interacción comunicativa y su caracterización. *Revista Met*, 25(2), 105-116.
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Localizador*, 31(8), 527-538.
- Chávez Ávila, B. (2017). Empatía en el proceso de formación de los estudiantes de primero y quinto de la carrera profesional de Psicología de la UNSA. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Chivianato, I. (2020). *Gestión del talento, el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Estados Unidos: McGraw-Hill USA.
- Damián Núñez, N. (2015). *Las habilidades sociales y su relación con la formación académica profesional de un grupo de estudiantes de pre grado de la Especialidad de Educación Primaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Delgado Requejo, Y., Rimarachín Ramírez, N., Benavides Gálvez, J., Idrogo Gálvez, M., & Dávila Tarrillo, E. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios contables Chota, Cajamarca. *Revista CienciaNor@ndina*, 6(2), 239- 245.

- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual.
- García, M., & Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato.
- Gil, I., Patricio, G., & Castro, M. (2015). *Relación entre el desempeño por competencias y objetivos del área comercial de una empresa industrial*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Gómez Álvarez, P. (2021). *El cambio y su impacto en las organizaciones*. *Academo*, 8(2), 213-220.
- Gonzales Júnior, H. (2018). Clima Organizacional: estudio empírico en un restaurante de Viosa, Minas Gerais. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*(6), 177-197.
- González Bonilla, Y. (2019). Competencias laborales y clima organizacional como predictores del desempeño organizacional en una institución de educación superior privada. *Ciencia Administrativa*(2).
- Gutiérrez, D., & Barandica, D. (2020). *Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias - Departamento de Bolívar*. Barranquilla: Universidad de la Costa.
- Hernández, K., & Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 83-87.
- Jeffrey, K. (1992). *Entrenamiento de habilidades sociales*. Bilbao: Descleé de Brower.
- Lazcano- De Rojas, E. (2020). *Una teoría sobre la influencia en las personas*. Perú : Vida.
- Lizano, K., & Umaña, M. (2008). La teoría de las Inteligencias Múltiples en la práctica docente en educación preescolar. *Revista electrónica Educare*, 12(1), 135-149.

- Méndez Álvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Mendoza Álvarez, A. (2019). *Influencia del clima organizacional de la financiera Credinka Agencia Cajamarca en el desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018*. Camarca.
- Medina, M., Rojas, C., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Montano Flores R. (2018). *Diseño organizacional y desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Naranjo Pereira, M. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Actualidades Investigativas en Educación*, 5(2), 1-32.
- Naranjo Pereira, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. *Educación*, 33(2), 153-170.
- Ongallo Chanclon, C. (2007). *Manual de comunicación guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson S.L.
- Ortega Cuellar, V. (2012). *Programa de entrenamiento en Habilidades sociales para fomentar la mejora de relaciones interpersonales dirigido a un grupo de sexto grado de Educación Primaria*. México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(03), 493-505.

- Ramos Moreno, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
- Rojas Crotte, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Revista Tiempo de educar*, 12(24), 277- 297
- Rodríguez Ponte, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista de educación en valores*, 01(25), 3-18.
- Rodríguez De La Rosa, L. (2015). El derecho y la paz transformadora. El sentido de la estructura socialen Talcott Parsons. *Ciencias Sociales y Educación*, 4(7).
- Ruíz Gómez, N. (2019). "*Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi- ESSALUD, Lambayeque- Perú, 2019*". Lambayeque: Universidad del Pacífico.
- Vicente , A., Sánchez, C., & Luna, M. (2014). Evaluación del Desempeño por Competencias. *Salud y administración*, 1(2), 43-53.

Apéndices

Apéndice 1

Instrumento de recojo de información: Cuestionario

Encuesta para analizar la influencia del clima organizacional con el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” Cajamarca, 2025 -2022						
Instrucciones						
El objetivo de esta encuesta es conocer cómo se siente o sintió en relación a su entorno de apoyo social como voluntario en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”, por lo que le pedimos sinceridad en sus respuestas a fin de poder detectar oportunidades de mejora. Tenga en cuenta que esto es anónimo y no es un examen, así que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Nos interesa su sincera OPINIÓN. Le pedimos que no deje ninguna pregunta sin contestar.						
Datos generales						
ÁREA DE TRABAJO:						
SEXO: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>						
EDAD:años						
PROFESIÓN Y/O OFICIO:						
Ítems						
A continuación, encontraras ítems con aspectos relacionados con las características del ambiente en el que desarrolla o desarrollo su voluntariado. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a su experiencia. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) sola una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.						
1	Nada frecuente					
2	Poco frecuente					
3	Moderadamente frecuente					
4	Frecuente					
5	Muy frecuente					
I Clima organizacional						
N o	Ítems	1	2	3	4	5
1.	¿Con qué frecuencia crees que los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca influyen positivamente en los voluntarios?					
2.	¿Con qué frecuencia se siente motivado usted por el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
3.	¿Cuál es la frecuencia con la que usted está de acuerdo con las estrategias de motivación que aplica el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
4.	¿Con que frecuencia utiliza la comunicación directa con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					

5.	¿Con que frecuencia utiliza la comunicación indirecta con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
6.	¿Con que frecuencia usted interactúa con los líderes del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
7.	¿Cuál es la frecuencia con la que usted está de acuerdo con la forma y/o manera de la distribución de las responsabilidades del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
8.	¿Con qué frecuencia cree usted que se presentan los problemas y/o conflictos en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
9.	¿Cuál es la frecuencia con la que usted está de acuerdo con las soluciones que se da a los problemas y/o conflictos en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
II Competencias sociales						
1	¿Con qué frecuencia usted expresa libre mente lo que siente, piensa y quiere dentro del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
2	¿Con qué frecuencia usted siente estima, cariño y respeto propio, a pesar de las dificultades que se presenten en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
3	¿Con qué frecuencia usted se siente parte del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
4	¿Con qué frecuencia toma decisiones de forma intuitiva en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
5	¿Con qué frecuencia toma decisiones de forma planificada en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
6	¿Con qué frecuencia usted logra entender lo que las demás personas le quieren transmitir en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
7	¿Con qué frecuencia usted logra observar el estado de ánimo de las personas del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
8	¿Con qué frecuencia usted se interés en comprender el estado de ánimo de las personas del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca?					
9	¿Con que frecuencia usted se interés en preguntar a los demás sobre su estado de ánimo en el movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”- Cajamarca??					

“Gracias por su apoyo”

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Tema	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables
Relación del clima organizacional en el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” Cajamarca, 2015-2022.	<p>Pregunta General.</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” de Cajamarca durante el periodo 2015-2022?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” de Cajamarca durante el periodo 2015-2022</p>	H.1: Existe una relación positiva del clima organizacional y el desempeño de las competencias sociales de los voluntarios de MICANTO “JOSÉ OBRERO” en Cajamarca durante el periodo 2015 – 2022	<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental – transversal</p> <p>Unidad de análisis: Relación del clima organizacional y el desempeño de las competencias sociales los voluntarios de MICANTO “José obrero”</p> <p>Unidad de observación: Los voluntarios de MICANTO “José obrero”</p> <p>Población y muestra: 98 voluntarios</p> <p>Técnica de recojo de información: la encuesta</p> <p>Instrumento de recojo de información: el cuestionario digital e impreso</p> <p>Procesamiento y análisis de resultados: Google Forms SPSS Microsoft Excel</p>	V1 Clima organizacional
	<p>Preguntas Específicas.</p> <p>a) ¿Cuáles son las principales características del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” y de sus voluntarios?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de desempeño por competencias de los voluntarios del movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO”?</p> <p>d) ¿Cuál es el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”?</p>	<p>Objetivos específicos.</p> <p>a) Describir las principales características del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO” y de sus voluntarios?</p> <p>b) Identificar el nivel del clima organizacional del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</p> <p>c) Identificar el nivel de desempeño por competencias de los voluntarios del movimiento social MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</p> <p>d) Establecer el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del Movimiento MICANTO “JOSÉ OBRERO”.</p>			

Anexo 2

Panel fotográfico



Voluntarios del Movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO".



Grupo "EMAÚS" celebrando aniversario del Movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO"



NNAT's y voluntarios del Movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO"



Taller de danza de adolescentes del Movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO"



Complementación pedagógica en NNAT's del Movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO"



NNAT's desarrollando taller de manualidades.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
"Norte de la Universidad Peruana"
Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de
1962



FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Cajamarca, en el Auditorio "Felipe Cогorno Vásquez" de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca, el día martes veinticuatro de setiembre del dos mil veinticuatro, siendo las diez y diez de la mañana, se reunieron los docentes : Dr. Pedro Napoleón Sánchez Legrás (**Presidente**), Dr. Oscar Rufino Cholán Valdez (**Secretario**), M.Cs Humberto Carmelo Caruajulca Medina (**Vocal**), integrantes del Jurado Evaluador para la Sustentación de la Tesis titulada "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS SOCIALES DE LOS VOLUNTARIOS DEL MOVIMIENTO MICANTO "JOSE OBRERO", CAJAMARCA, 2015-2022", presentado por los Bachilleres en Sociología Magali del Pilar BUENO DÍAZ y Julio Denis MARIN PASTOR, para optar el Título Profesional de Licenciados en Sociología.

El presidente del Jurado indicó a los Bachilleres que cuenta con treinta minutos para la sustentación de la Tesis, por lo que deben centrarse en las partes más importantes de su investigación, dando así por iniciado el acto de sustentación.

Concluida la exposición, los integrantes del Jurado Evaluador realizaron las preguntas, observaciones y sugerencias, las mismas que fueron absueltas y consideradas por los sustentantes para la presentación del Informe final.

Acto seguido, el presidente del Jurado Evaluador pidió a los asistentes al acto Académico, abandonar el recinto para deliberar el resultado de la evaluación. Realizado el acto deliberativo, el Jurado determinó **APROBAR** la Tesis con el calificativo de **DIECISÉIS (16)**

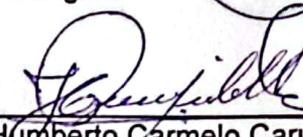
Siendo las once y veinte del mismo día, se dio por concluido dicho acto académico, firmando el jurado en señal de conformidad.



Dr. Pedro Napoleón Sánchez Legrás
PRESIDENTE



Dr. Oscar Rufino Cholán Valdez
SECRETARIO



M.Cs Humberto Carmelo Caruajulca Medina
VOCAL



Universidad Nacional de Cajamarca
"Norte de la universidad peruana"
Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

Facultad de ciencias sociales
Av. Atahualpa N° 1050- ciudad universitaria- Cajamarca
Edificio 10 – telefax – 076 - 365849
Escuela profesional de sociología



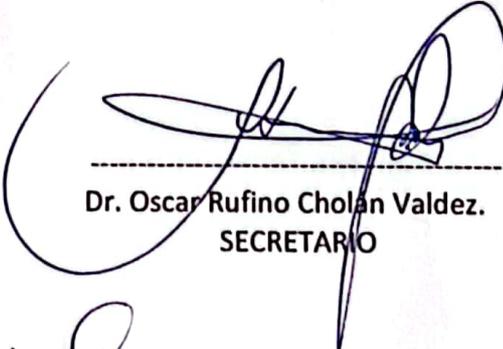
ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE TESIS

El Jurado Evaluador de la Tesis titulada "Relación entre el clima organizacional y el desempeño por competencias sociales de los voluntarios del movimiento MICANTO "JOSÉ OBRERO", Cajamarca, 2015-2022.", presentado por los bachilleres Bueno Díaz, Magali Del Pilar y Marin Pastor, Julio Denis, otorgan su conformidad del levantamiento de las observaciones y sugerencias en el acta académico de sustentación.

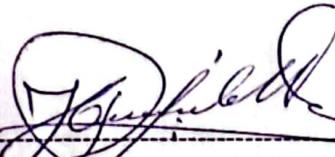
Cajamarca, 21 de octubre de 2024.



Dr. Pedro Napoleón Sánchez Legrás
PRESIDENTE



Dr. Oscar Rufino Cholan Valdez.
SECRETARIO



M. Cs. Humberto Carmelo Caruajulca Medina
VOCAL