

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



TESIS:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DEL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL PROGRAMA JUNTOS UT-CAJAMARCA”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
SOCIOLOGÍA**

Autores:

Bachiller: Edgar Chuán Vásquez,

Bachiller: Carlos Enrique Chavez Bueno

ASESOR:

Dr. Alcalde Giove, Julio César

Cajamarca – Perú

2022

DEDICATORIA

A mi madre Francisca que siempre vela por mi bienestar, mi ángel en la tierra, y a mi padre Baltazar, Abuelo Valentín y Abuela Justa, que en vida hicieron posible el que estudie una carrera universitaria y ahora en el cielo me protegen*.

*Chávez Bueno, Carlos Enrique

A mi familia: Su apoyo incondicional ha hecho que llegue hasta aquí. En esto tiene mucho que ver la perseverancia de mi Hermana Vanesa quien, con la partida a lo eterno de mi madre supo conducirme siempre por el camino correcto. A mi esposa Deisy y mi Hija Xiomara, por impulsarme a seguir adelante*.

**Chuan Vásquez, Edgar*

AGRADECIMIENTO

Los autores desean expresar su gratitud a las siguientes personas:

Al Dr. Julio César Alcalde Giove, por sus valiosas sugerencias en el asesoramiento del presente trabajo de investigación.

A la Jefa de la Unidad Territorial del Programa Juntos – Cajamarca, la Señora Matilde Rodríguez Pajares y personal adjunto por habernos brindado las facilidades del caso al momento de efectuar la realización del presente.

Expresamos nuestro agradecimiento infinito a nuestros familiares por su constancia y desinteresado apoyo, quienes aún en los momentos más dificultosos en relación a nuestras indagaciones académicas.

A toda la plana docente de la Escuela Académico Profesional de Sociología, porque gracias a su orientación y conocimientos impartidos en las aulas, han coadyuvado en la culminación de nuestra profesión.

ÍNDICE

Introducción.....	3
-------------------	---

CAPÍTULO 1

LINEAMIENTOS TEÓRICOS METODOLÓGICOS

1. Planteamiento del problema.....	6
2. Formulación del problema	10
3. Justificación de la investigación.....	10
4. Objetivos.....	12
4.1. Objetivo general.....	12
4.2. Objetivos específicos	12

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación	14
1.1. A nivel internacional.....	14
1.2. A nivel nacional.....	15
2. Base teórica	18
2.1. Clima organizacional	18
2.1.1. Orígenes y antecedentes del clima organizacional.....	18
2.1.2. Definición de clima organizacional.....	21
2.1.3. Factores que determinan el clima organizacional.....	23
2.1.4. Tipos de clima organizacional	25
2.1.5. Características del clima organizacional	26
2.1.6. Importancia del clima organizacional	28
2.2. Desempeño laboral.....	30
2.2.1. Definición de desempeño laboral.....	30
2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral	31
2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral	33
2.2.4. Características del desempeño laboral.....	35
3. Base conceptual	36
4. Perspectiva teórica.....	37
4.1. Teoría que sustenta el estudio del clima organizacional.....	37
4.2. Teoría de los sistemas de likert.....	38
5. Hipótesis	40

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1. Nivel de investigación	42
2. Diseño de investigación	42
3. Unidad de análisis y observación	42
3.1. Unidad de análisis	42
3.2. Unidad de observación	42
4. Población y muestra.....	43
5. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
5.1. Fuentes:	;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.1.1. Fuentes primarias	43
5.1.2. Fuentes secundarias.....	43
6. Técnicas y recolección de datos:.....	43
7. Procesamiento y análisis de resultados.....	44
8. Operacionalización de las variables.	46

CAPITULO IV

ANALISIS DE RESULTADOS DE INVESTIGACION

1. Resultados de la investigación	49
---	----

1.1. Resultados de la variable clima organizacional.....	49
1.1.1. Dimensión i. normas, políticas y metas de trabajo.....	51
1.1.2. Dimensión ii. recursos tecnológicos.....	55
1.1.3. Dimensión iii. identidad.....	56
1.1.4. Dimensión iv. toma de decisiones.....	59
1.1.5. Dimensión v. comunicación interpersonal.....	62
1.1.6. Dimensión vi. remuneración.....	64
1.1.7. Dimensión vii. capacitación.....	67
1.1.8. Dimensión viii. trabajo en equipo.....	71
1.1.9. Dimensión ix. motivación laboral.....	74
1.2. Resultado del desempeño laboral.....	77
1.2.1. Dimensión i. cooperación.....	78
1.2.2. Dimensión ii. productividad.....	81
1.2.3. Dimensión iii. compromiso.....	84
1.2.4. Dimensión iv. aspectos personales (conductas y hábitos).....	87
2. Correlación de variables.....	90
2.1. Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral.....	91
2.2. Relación del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral.....	92
2.3. Relación de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral.....	92

CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. Conclusiones.....	95
2. Recomendaciones.....	96
3. Referencias bibliográficas.....	97

ANEXOS

1. Anexo n° 1. clima organizacional y su influencia en el nivel del desempeño laboral de los servidores del programa juntos UT-cajamarca 2019.....	102
2. Anexo n° 02: encuesta de clima organizacional y desempeño laboral.....	103

RESUMEN

El propósito del presente estudio es analizar el clima organizacional y su influencia en el nivel del desempeño laboral de los servidores del programa juntos UT-CAJAMARCA, pues esta investigación nos permite tener una aproximación a la realidad laboral de los servidores de esta entidad y además determinar la situación del desempeño laboral y los elementos que inciden en él.

En el estudio participaron 194 servidores de la unidad territorial Cajamarca de ambos sexos. Para medir la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores del programa juntos UT Cajamarca, se utilizó una encuesta; la misma que fue elaborada por los tesisistas y fue dirigida a todos los servidores del programa, en la cual se incluyeron variables relacionadas al clima organizacional y desempeño laboral.

Para analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores del programa juntos Cajamarca, se tomaron en cuenta las características propias del contexto laboral y de la interacción cotidiana dentro del espacio laboral por parte de los servidores; se tomó en cuenta las dimensiones: normas, políticas de trabajo, recursos tecnológicos, identidad, toma de decisiones, comunicación interpersonal, remuneración, capacitación, trabajo en equipo, motivaciones, cooperación, productividad, compromiso, aspectos personales. La investigación se enmarca en el ámbito cuantitativo-cualitativo con un marcado interés en el campo laboral y los resultados han permitido identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los servidores del programa Juntos en Cajamarca.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, normas, políticas de trabajo, recursos tecnológicos, identidad, toma de decisiones, comunicación interpersonal, remuneración, capacitación, trabajo en equipo, motivaciones, cooperación, productividad, compromiso, aspectos personales.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the organizational climate and its influence on the level of work performance of the servers of the program together UT-CAJAMARCA, since this research allows us to have an approximation to the labor reality of the servers of this entity and also determine the job performance situation and the elements that affect it. The study included 194 servers from the Cajamarca territorial unit of both sexes. To measure the influence of the organizational climate on the work performance of the servers of the program together UT Cajamarca, a survey was used; The same that was prepared by the thesis students and was directed to all the program's servers, in which variables related to organizational climate and work performance were included. To analyze the organizational climate and its influence on the work performance of the servers of the Cajamarca together program, the characteristics of the work context and the daily interaction within the work space by the servers were taken into account; The dimensions were taken into account: norms, work policies, technological resources, identity, decision-making, interpersonal communication, remuneration, training, teamwork, motivations, cooperation, productivity, commitment, personal aspects. The research is framed in the quantitative-qualitative field with a marked interest in the labor field and the results have made it possible to identify the factors that influence the work performance of the servers of the Juntos in Cajamarca program.

Key words: organizational climate, job performance, norms, work policies, technological resources, identity, decision-making, interpersonal communication, remuneration, training, teamwork, motivations, cooperation, productivity, commitment, personal aspects.

INTRODUCCIÓN

Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” se refiere a la persona y a su ambiente psicológico, es decir, la conducta es una función de la interacción entre la persona y ambiente.

Esta perspectiva de clima laboral surge como la posibilidad de medir determinados aspectos dentro del trabajo (propiedades medibles), en relación sin duda a la forma como lo percibe el trabajador que está dentro de la institución.

En los años sucesivos el concepto de clima organizacional ha ido evolucionando de manera importante respecto a su significado, si en su fase primigenia significaba interacción y ambiente psicológico de las personas. Chiavenato (2009), define el clima organizacional como el ambiente existente entre los miembros de la organización, este está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

Sobre la problemática del clima organizacional y su relación, influencia en el desempeño laboral hay muchas investigaciones en el mundo, con resultados diversos y perspectivas diferentes también, por ejemplo: Zans, (2017) en su estudio denominado: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016. Han concluido que el clima laboral debe mejorarse permanentemente porque tiene un impacto positivo en su capacidad de hacer y las interacciones de las personas pro que encontrarán una satisfacción trabajando.

Huaripoma y Rosado (2018) realizan un estudio en nuestro país en el año 2017 sobre “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017”, Entre las conclusiones que abordaron se tiene: que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores, mientras más positiva sea la percepción de los trabajadores acerca del clima laboral, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad.

En Cajamarca, el programa Juntos brinda asistencia social su objetivo es promover el acceso a servicios de calidad en salud y educación a las familias más pobres del país. Para lo cual cuenta con una plana de trabajadores entre administrativos, y Gestores locales, cuenta con una considerable cantidad de más de 194 trabajadores. Por ello en la presente investigación buscamos analizar ¿Cómo influye el clima organizacional en el nivel desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial Cajamarca, 2019? Nuestra hipótesis es que: el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial -Cajamarca, en el 2019.El objetivo central, Analizar la influencia del clima organizacional en el nivel de desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca.

Para llevar a cabo el estudio, hemos estructurado el trabajo de la siguiente manera:

El Capítulo I: “Lineamientos teóricos metodológicos”, Contiene el título la investigación, y todo lo referido al planteamiento del problema, también se expone la justificación de la realización de la investigación y los objetivos de la misma. El Capítulo II: “Marco Teórico”, sustenta las bases conceptuales de la investigación, de esta manera exponen las teorías y definiciones conceptuales de diferentes pensadores que ayudan a comprender el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores del programa juntos de la unidad territorial de Cajamarca. El Capítulo III: presenta la “Planeamiento Metodológico”, en este capítulo se muestra la forma cómo se realizó el estudio, la metodología que se emplea, los instrumentos utilizados, y el diseño estadístico. El Capítulo IV: “Análisis y resultados de la investigación”, se muestran los resultados obtenidos durante la investigación, se analizan y discute dichos resultados, y el Capítulo V: “conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas” También se adjuntan los anexos, se han insertado una réplica de la encuesta aplicada a los Servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Cajamarca.

Se espera que, con los resultados obtenidos de la presente investigación, contribuyan en la toma de decisiones que signifiquen una mejora del clima organizacional y por consiguiente lograr mejor desempeño laboral de los servidores de la entidad.

CAPITULO I.
LINEAMIENTOS TEÓRICOS METODOLÓGICOS

I.- LINEAMIENTOS TEÓRICOS METODOLÓGICOS

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad se observan cambios constantes en todas las áreas del conocimiento que no solo afectan a la vida de las personas, sino que inducen a que las empresas, como organizaciones públicas o privadas, tengan que “acomodarse” a estos cambios, como también obliga a muchas a adelantarse a los cambios que pueden afectar su estabilidad económica, social y fundamentalmente su nivel de competitividad, entendida como la capacidad que tiene una empresa u organización para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo” (Porter, 1990).

Bajo la concepción de Porter, la competitividad es la capacidad de una organización, que para ofrecer un producto o servicio debe cumplir o proyectar las expectativas a la que aspiran los clientes, involucra el manejo eficiente de recursos con los que dispone la organización para atender satisfactoriamente las necesidades para la cual ha sido creada, de tal manera que logre cumplir con los objetivos y metas establecidas en sus respectivos planes de desarrollo.

Un factor importante para alcanzar no solo el cumplimiento de metas y objetivos, sino altos estándares de calidad, es el clima organizacional que se desarrolla dentro de la organización. No hay que olvidar que para las organizaciones es muy importante conocer el clima organizacional que se desarrolla al interior de la organización, factor que puede impactar significativamente en los logros que se pretende alcanzar. Es preciso señalar que, frente a los altos niveles de competitividad, el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una organización de buen desempeño y otra de bajo desempeño y sobre todo conducir a la organización a la cúspide en la competitividad o a desaparecer en el mercado.

Enfocar el tema del clima organizacional, conlleva a precisar que el concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien

demonstró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” se refiere a la persona y a su ambiente psicológico, es decir, la conducta es una función de la interacción entre la persona y ambiente.

Bajo este contexto el clima organizacional está referido al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, y que son percibidas por quienes trabajan en él. Por ejemplo, son factores que intervienen de alguna manera en el clima organizacional la infraestructura, los equipos tecnológicos instalados, los acabados de las paredes (pintura e iluminación, temperatura), el nivel contaminación. La estructura organizacional es importante, lo mismo el tamaño de la organización, su estructura formal y estilo de dirección; sumado a ello el ambiente social que considera el compañerismo y las múltiples relaciones sociales entre personas, ya sea amistosas o de conflicto. El comportamiento organizacional que está compuesto por una serie de aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión que se da entre las personas que de una u otra forma están interrelacionados y que determinan una forma de comportamiento de los trabajadores que influye positivamente o negativamente en el éxito de la organización.

(Revista EAN, 2018) citan que Bernal, Pedraza y Sánchez, (2015) afirman que un gran número de organizaciones se encuentran en crisis, debido a su incapacidad para reaccionar adecuadamente a los cambios del medio donde operan. Las empresas que desean elevar su desempeño orientándose hacia la calidad deben buscar estrategias internas que las ayuden a alcanzar sus objetivos.

El clima organizacional se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes en forma relativamente estable en una determinada organización y que afecta las actitudes y motivación, además del comportamiento de sus miembros y por lo tanto el desempeño de la organización. (María, 2016)

Chiavenato (2009), define el clima organizacional como el ambiente existente entre los miembros de la organización, este está estrechamente ligado al grado de

motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. En este sentido el clima organizacional, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Atendiendo las precisiones de autores como Campbell (1970) y Chiavenato (2009), el estudio del clima organizacional es de suma importancia, su conocimiento puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de los trabajadores, así si los trabajadores se sienten identificados e integrados a la organización, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar, situación adversa puede ocurrir y conducir al fracaso de la organización. Esta situación debe conllevar a evaluar que tan satisfechos se encuentran los trabajadores en el puesto que ocupan, que nivel de satisfacción existe en las relaciones con el ambiente físico, con las relaciones entre sus compañeros de trabajo, la calidad de relaciones interpersonales se desarrollan, el tipo y nivel de conflicto que existe entre los directivos y los trabajadores, el trato que se les brinda, pues de ello depende esencialmente el buen o mal desempeño laboral de los trabajadores, factor que incide en el éxito de la organización. Estos factores deben ser analizados en la investigación para determinar e identificar el tipo de clima organizacional que se desarrolla en el Programa juntos, Unidad Territorial de Cajamarca, para conocer qué factores generan la integración, la identificación del trabajador con la institución, además de develar los factores que tienen influencia en la productividad en la generación de conflictos que frenan el servicio que orienta el accionar del programa.

No se debe dejar de tener en cuenta que las organizaciones modernas reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano (Capital Humano), es la calidad de trabajador con la que cuentan, de este recurso depende esencialmente el éxito de la organización y ello demanda contar con estudios que permitan contar con mecanismos de medición y control periódico de su clima organizacional, evaluar el clima de una organización conlleva a conocer las percepciones que el recurso humano tiene acerca de la situación actual de la organización así como sus expectativas futuras en materia humana, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento

y evaluación, que acondicione factores como el ambiente físico, el ambiente social, el comportamiento organizacional, para determinar el desempeño laboral de los trabajadores.

La investigación, bajo este marco, se orienta a determinar la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en razón de que se entiende que cuando existe un buen clima organizacional, los niveles de la productividad se acrecientan por el nivel de motivación de los trabajadores. Chiavenato (2000), define el desempeño laboral, como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. Estos elementos del desempeño laboral deben ser identificados en la investigación y poder conocer el tipo de clima, identificar si es positivo o negativo a los fines de la organización, pues al referirnos a clima laboral y desempeño laboral, la relación se fundamenta en que el clima organizacional determina el comportamiento o conducta que el trabajador desarrolla dentro de la organización y refleja que en un ambiente organizacional estable, con condiciones que son percibidas como favorables para el trabajador, existe un alto desempeño laboral, existe niveles de motivación que favorecen el cumplimiento de objetivos y metas que conducen a la organización al éxito, así como al fracaso en caso de que el clima organizacional no sea favorable. En este caso la investigación se orienta a determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Juntos en la UT-Cajamarca.

Cabe señalar que el Programa Juntos se ha convertido en una de las principales estrategias de lucha contra la pobreza, en el Perú, desde fines de 2005 el programa Juntos brinda transferencias monetarias condicionadas a hogares ubicados en 1,325 distritos pobres del país atendiendo en el 2018 a un total de 764,881 hogares y tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza que afecto a sus padres y como propósito generar *capital humano* dentro de los hogares en

situación de pobreza extrema, en un marco de corresponsabilidad hogar – Estado, para brindar el acceso y uso de servicios de salud, nutrición y educación. En la UT Cajamarca, se atienden a 11 distritos considerados con altos niveles de pobreza, facilitando el apoyo a 12,278 hogares, con el fin aliviar y conducir a salir de este fenómeno de la pobreza a miles de familias y facilitarles un desarrollo acorde con los estándares de la OMS.

El cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por el Programa JUNTOS, demanda no solo de recursos económicos, requiere contar con infraestructura adecuada, disponibilidad de equipos y herramientas con los cuales exista un buen desempeño del trabajador; el tipo del ambiente social, el estilo de dirección, conflictos, la comunicación, el tipo de relaciones interpersonales, la atención permanente a las necesidades del trabajador, el trato y la atención de los directivos, el asesoramiento, la capacitación; el comportamiento organizacional, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión que se da entre las personas; que determinan la forma de comportamiento de los trabajadores que influye positivamente o negativamente en el éxito de la organización, situación a ser evaluada en la investigación, para evaluar el desempeño laboral del trabajador, con el fin de afinar la eficacia del mismo hacia el logro del cumplimiento de objetivos y metas no solo de la organización, sino del propio trabajador, lo que de permitir obtener mejores resultados en la calidad del servicio de la organización.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo influye el clima organizacional en el nivel desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial –Cajamarca, 2019?

1.3. Justificación de la investigación

La importancia del desempeño laboral de un trabajador radica en el hecho de que el comportamiento del servidor no es una resultante de su conocimiento, habilidades, capacidades y aptitudes, sino de otros factores que emergen de la relación con la organización, que configuran una forma de percepción de los factores organizacionales

existentes, en este caso el clima organizacional reinante, depende de las relaciones entre directivos y trabajadores, de las interacciones y actividades que desarrollan los servidores o trabajadores para el logro de objetivos y metas de la organización, que al final determinan una forma de comportamiento o la forma como el servidor se adecua al desarrollo de actividades que determinan su desempeño laboral, en este sentido la investigación se justifica:

- **A nivel Teórico**

La investigación se justifica a nivel teórico, porque pretende develar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Juntos UT Cajamarca, para ello se analizará los conceptos y teorías en torno a la gestión del recurso humano. Además, este estudio ha de permitir poner en evidencia la problemática existente en la cultura organizacional y su relación con el desempeño de funciones, ha de analizar el tipo de relaciones, cohesión, comunicación, integración, compromisos, identidad de los trabajadores en torno a la misión, visión, objetivos de la organización, con el fin de impulsar una propuesta de mejora en la cultura de la organización, como medio para mejorar la imagen, la productividad y la cultura en la Universidad.

Con la investigación se pretende despertar la reflexión y conciencia de los departamentos de recursos humanos de la organización; sobre las condiciones laborales en la cual se desenvuelve el personal, tomando en consideración que el clima y la cultura organizacional son factores determinantes para la buena función de la organización.

- **Justificación Práctica**

Las organizaciones actuales procuran asegurar su viabilidad y continuidad en el mercado que se torna cada vez más competitivo y los departamentos de recursos humanos deben desarrollar estudios que permitan la cohesión de los trabajadores y la

identificación de factores de riesgo que inciden en la productividad de la organización. En nuestro medio son pocos los trabajos que se han realizado para determinar la relación o incidencia de la cultura en el desempeño de funciones de los trabajadores en las organizaciones y conociendo la importancia de la cultura organizacional en la productividad, la investigación ha de aportar experiencias ricas en la evaluación del desempeño de funciones de los trabajadores, en identificar los niveles de identidad, de compromiso, de integración, de cohesión que existe entre los trabajadores administrativos y promover una propuesta para una mejor adaptabilidad a la cultura de la organización.

- **A nivel metodológico**

La investigación ha de recurrir a la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, el cuestionario, la entrevista, el fichaje, que ha de permitir conocer el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, aportando con el estudio conocimientos, experiencias que invitarán a ampliar el análisis sobre el tema para impulsar estrategias que conlleven a la mejora en el clima organizacional, componente esencial en la calidad del servicio y la productividad de las organizaciones.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Conocer cómo influye el clima organizacional en el nivel de desempeño laboral de los servidores del Programa juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el clima organizacional que existente en el Programa juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca.

CAPITULO II.
MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional.

Zans, (2017), en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, para optar el título de Máster en Gerencia Empresarial, realizó el estudio titulado, “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016. El estudio se llevó a cabo considerando al enfoque mixto cuantitativo-cualitativo de modo que la investigación fue desarrollada bajo el método descriptivo -explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Finalmente, se concluye que el desempeño laboral en la facultad en referencia es bajo. Además, a pesar de la falta de un sistema de capacitación, las actividades se implementan de manera regular, las decisiones se implementan primero y la capacitación de los maestros y el personal administrativo tiene la tarea de mejorar el ambiente del equipo. Piensan que deberían mejorarlo porque tiene un impacto positivo en su capacidad de hacer y las interacciones de las personas les hacen disfrutar trabajando.

Villadiego y Alzate, (2017), en la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, para optar el grado de Administrador de Empresas, realizó la investigación titulada, “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016”. La investigación fue de tipo descriptivo de enfoque mixto, las fuentes de información que se utilizaron fueron las de carácter primario como la observación y entrevistas con los empleados y las de carácter secundario las encuestas y el material bibliográfico. La investigación arrojó que el desempeño laboral no tiene una gran incidencia en el clima organizacional, en comparación con otras variables, pero que sí se deben abordar soluciones para aminorar su riesgo. A diferencia de las relaciones interpersonales que sí influyen en gran medida en el clima y las cuales no se encuentran afianzadas entre los colaboradores.

Palomino y Peña, (2016), en la Universidad de Cartagena, Colombia, para optar el título de Administrador de Empresas, realizaron la investigación titulada, “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda”. La investigación de tipo descriptivo correlacional, teniendo como población de estudio a 97 trabajadores de la Empresa Distribuidora y Papelería VenoplastLtda, a quienes se les aplicó encuestas, además de recurrir a la información bibliográfica para nutrir el estudio. Entre las conclusiones más resaltantes se puede mencionar:

- Sobre el clima organizacional en la empresa se concluyó que los empleados realmente lo aprecian, especialmente en términos de la confianza que reciben y la atención que reciben en el desempeño de sus funciones. También se determinó que los puntos más débiles se encontraron en términos de habilidades para la toma de decisiones y relaciones con otros miembros del equipo del proyecto.
- Otra de las conclusiones fue que el desempeño laboral se pudo clasificar como bueno. En este caso las dimensiones que tienen más relevancia dentro de la institución son las aptitudes y las habilidades, las mismas que conjuntamente con la motivación del personal permiten llevar a cabo sus tareas. En cambio, el conocimiento existente sobre la existencia de algún estándar para medir el desempeño dejó mucho que desear.

2.1.2 A nivel Nacional

Huaripoma y Rosado (2018), en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, desarrollaron la investigación titulada, “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017”. La investigación es de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y según su profundidad es correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 285 trabajadores del D. L. 1057 CAS y la muestra estuvo conformada por 164 trabajadores. Entre las conclusiones se tiene que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores, mientras

más positiva sea la percepción de los trabajadores acerca del clima laboral, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad; es decir, mientras se perciba oportunidades de crecimiento y progreso para los trabajadores en la entidad, así como el apoyo y orientación de resultados, un sistema de información integrado y una remuneración que este en equilibrio con las labores que se realizan dentro de la entidad y acorde al mercado laboral actual, se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas de los trabajadores, mejorando la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores.

Ubillas (2017), en la Universidad César Vallejo, sede Trujillo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, realizó el estudio titulado, “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación, Trujillo, 2017” (p.8). El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, transaccional correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores de todos los niveles que prestan servicios en las agencias Víctor Larco y las oficinas de las Quintanas del Banco de la Nación de Trujillo, llegando a la conclusión que la autonomía para la toma de decisiones y su influencia sobre la eficacia, la comunicación interpersonal, la motivación laboral, tienen una relación muy débil debido a que la autonomía para la toma de decisiones no ejerce una influencia directa en la eficacia del trabajador, en este sentido, se recomienda permitir accesos mayores en forma gradual a los gestores de servicios, en función a su tiempo de servicio y trayectoria o historial laboral para la toma de decisiones, por lo menos en el desarrollo de sus actividades operativas propias.

Monteza, (2017), en la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, presentó la investigación titulada, “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016” (p.11). investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 63 trabajadores, distribuidos entre nombrados, CAS,

por contrato y serums, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables, esto se realizó mediante un análisis estadístico el Rho de Spearman muestra un valor positivo y de 0,807 lo cual evidencia que existe una la relación positiva muy fuerte, pues el coeficiente de correlación es de 0.807 y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Entre las conclusiones a las que arriba la investigación se tiene:

- El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65%, en un nivel adecuado en un 25% y un nivel inadecuado con un 10%.
- El grado de desempeño en el trabajo que muestran los colaboradores del Hospital Rural de Picota, presenta un nivel regular con un 57%, un nivel alto 30%, y un nivel bajo un 13%.

Montoya, (2016), en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales, desarrolló la investigación titulada, “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú, 2015” (p.3). La metodología utilizada es de enfoque mixto, ya que consta de una parte cuantitativa, mediante la utilización de instrumentos de medición tanto para el clima organizacional como para la evaluación del desempeño; y de una parte cualitativa, mediante la realización de un focus group y entrevistas a diferentes actores, el diseño de la investigación es el no experimental de tipo descriptivo. Se concluye, sobre los hallazgos que existe una relación directa entre ambas variables en los colaboradores de la referida empresa. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y permite fortalecer los hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Además, se puede argumentar que una mejor comprensión de la naturaleza de la organización radica en el desempeño de los socios de la empresa.

García y Segura (2013), en la Universidad Católica Sapientiane, Escuela de Posgrado, Lima Perú, llevó a cabo la investigación titulada, “El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013. La población estuvo constituida por 65 docentes de las 11 localidades que

conforman el distrito de Cajay. Se trata de una investigación no experimental, transversal correlacional. El instrumento aplicado es un cuestionario sobre el clima organizacional y el desempeño docente compuesto de 30 ítems, 15 por cada variable. Entre las conclusiones más importantes se logró a través de la investigación que existe correlación moderada y muy significativa entre el Clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay.

2.2 Base Teórica

2.2.1 Clima Organizacional

2.2.1.1 Orígenes y Antecedentes del Clima Organizacional

El Origen y fundamento de la psicología organizacional, anteriormente conocida como psicología industrial o fábrica se estableció en los Estados Unidos a principios del siglo XX y se fortaleció después de la Segunda Guerra Mundial. Con el desarrollo de la industria, se resolvieron problemas en el proceso, como la elección de la persona adecuada y la forma de pagar que se establecían.

Las investigaciones sobre psicología organizacional se fortalecieron con el crecimiento industrial y la necesidad de contar cada vez más con mejores recursos humanos, que permitiera la calidad en el servicio o bien y se lograra altos estándares competitivos, aunado a ello se logró enlazar este tema con el estudio del bienestar laboral, la manera como surgían las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y sus interacciones interpersonales dentro de la organización.

En este sentido, los psicólogos comenzaron a enfocarse en los problemas derivados de la fatiga, el trabajo diario y otros factores que conducen a un bajo desempeño, como la comprensión lectora, la percepción, la investigación humana, el liderazgo, etc. Y también las habilidades, Persistencia, impacto personal, actitudes frente al trabajo, resolución de problemas, implementación, características de desempeño, fatiga laboral.

No hay que olvidar que en este mundo cada vez más competitivo, la organización genera una cultura específica que requiere ser internalizada por los servidores y en esos términos busca a personas que se adapten a las exigencias, objetivos y principios de la organización y puedan desarrollar sus capacidades dentro de la misma, apoyando los procesos y objetivos organizacionales. En este contexto es donde entran a jugar un papel de suma importancia, las estrategias de la psicología organizacional, la cual se encarga de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones, así como la mejor forma de poner en juego las competencias que poseen, el buen manejo de un adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente a las exigencias de la organización. (Pujol, 2020)

Centrados en este aspecto, y ligado a la psicología se da espacio para el estudio del clima organizacional, en la década de los sesenta por Lewin, quien con sus investigaciones desarrolladas en su trabajo *Espacio Vital*, definió el clima organizacional como “*como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo*”, no sin tomar en cuenta la relación del hombre con el medio. Bajo este análisis, Lewin propone “la existencia de mente cerrada o abierta dependiendo de su relación con el medio junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones” (Lewin, 1988.p.1)

Edel, (2007) plantea que la raíz de la preocupación sobre la naturaleza de la organización es cómo los empleados entienden la organización para la que trabajan y cómo adquieren y modifican, integran, divulgan, almacenan y recuperan los datos entrantes. En este sentido, asumimos que está en la teoría de la psicología. En resumen, cómo el conocimiento conduce a la acción. Esta afirmación conduce a enfatizar el papel de la percepción y su influencia en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima organizacional, así mismo, menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la

preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva. (Edel, et.al 2007.p.127)

Por su parte Brunet considera que dado el origen de esta visión no siempre queda claro en su análisis. A menudo se confunde con las ideas tradicionales y, a veces, con el liderazgo, y los determinantes ambientales no siempre son efectivos. La estructura organizativa del grupo asume que consta de una combinación de las dos ideas principales estudiadas y las que no están claramente definidas. La Escuela de la Gestalt, es una corriente de la psicología moderna, centra sus investigaciones en la organización de la percepción (el todo es más que la suma de sus partes). En el interior de este acercamiento se relacionan cuatro principios importantes de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento c) Según esta escuela los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en d) función de la forma en que ellos ven ese mundo. De tal modo, la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en el comportamiento de un empleado. El enfoque de Gestalt menciona que “el todo es mayor que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos. De tal modo, la percepción dada en este entorno en particular influye de manera negativa en el comportamiento de un empleado, ya que lo convierte en una persona incapaz de tomar iniciativa en el desarrollo de actividades en su puesto de trabajo y de innovar y potenciar su desempeño al interior de la organización a la que pertenece disminuyendo la productividad de la misma (2011, p.15).

La Escuela Funcionalista, Asume que el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Esta Escuela introduce el papel de las diferencias individuales en las relaciones en la

organización, en este sentido toma en cuenta la acción del empleado quién interactúa con su medio y participa en la determinación del clima, por tanto, el clima se presenta como integrado, funcional y coherente. Esta escuela, por ende, plantea que las organizaciones deben atender a los intereses de los individuos y la forma de cómo se establece para satisfacer las necesidades de los mismos. Las organizaciones deben reflejar en sus estructuras, procesos, formas y políticas orientadas a satisfacer sus necesidades por el trabajo y la participación en la vida organizacional. (Brunet, 2011.p.14).

2.2.1.2 Definición de Clima Organizacional

Es preciso resaltar que la fundamentación teórica básica sobre el clima organizacional se desarrolla a partir de los estudios de Lewin (1951), El comportamiento de una persona en el lugar de trabajo depende no solo de su personalidad, sino también de cómo identificar el entorno laboral y los factores organizativos. En relación con las cualidades humanas, estamos hablando de tener en cuenta las emociones, la satisfacción y las actitudes de una persona. En parte, es con una conciencia global del trabajo en el que están involucrados y los procesos y la estructura organizativa de la empresa, y determina el carácter de una persona, especialmente en relación con el desempeño y la productividad de la empresa.

Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización (Brunet, 1987 citado en Constanza, 2012).

Según Robbins (1990), en un intento por delimitar el concepto de clima lo define como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya

que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. Frente a esta definición que hace énfasis en la cultura organizacional, cabe resaltar que esta última es considerada como un factor estable y permanente en el tiempo, que diferencia una organización de otra, disímil al clima que si bien su modificación requiere de tiempo es posible cambiarlo, sin embargo, más adelante se retomará con detalle este importante concepto (Robbins, 1990 citado en Constanza, 2012).

Según Chiavenato (1990), considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización. (Chiavenato, 1990 citado en Constanza, 2012).

Por su parte (Goncalves, 1997 citado en Constanza, 2012). sustenta que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.) A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.”

Claramente, resumir esta definición proporciona una forma efectiva de analizar la situación en las organizaciones sin eliminar la definición que combina métodos de trabajo, estructura organizacional y características individuales. Este último realiza parte de las condiciones meteorológicas. Al mismo tiempo, toda la investigación y el análisis pueden identificar las condiciones reales que ocurren en un grupo en particular.

2.2.1.3 Factores que determinan el clima organizacional.

Se entiende que el concepto de clima organizacional se identifica como el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento.

Las percepciones y respuestas que abarca el estudio del clima organizacional originan analizar una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.); con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros, etc.) y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

Según Gonzales, Aura. (31 de mayo 2013). Clima organizacional. Executive Master en Administración y Dirección de Empresas. <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/31/3729/#:~:text=Estructura%3A%20Hace%20referencia%20a%20la,la%20posici%C3%B3n%20en%20el%20niv>

el. La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que influyen o determina un tipo de clima en la organización, como:

a) Estructura.

Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional.

b) Responsabilidad.

Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

c) Recompensa.

Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional.

d) Desafíos.

En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

e) Relaciones.

Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral y otros inconvenientes de este estilo.

f) Cooperación.

Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.

g) Estándares.

Establece un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

h) Conflicto.

El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

i) Identidad.

Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización (Sentimiento de pertenencia).

2.2.1.4 Tipos de Clima Organizacional

Debido a las diversas diferencias que existen entre las organizaciones, como en su estructura, organizaciones, fines, objetivos; es común que existan diversos tipos de climas derivados de la percepción de los directivos y de los trabajadores. Estas diferencias conllevan a que muchos autores presenten diferencias en la forma de clasificar los tipos de clima dentro de la organización. Alcóver de la Hera (2004) y Furnham (2001), sostienen que existen tres tipos. El clima psicológico, entendido como la percepción que tiene el individuo sobre su ambiente laboral, específicamente sobre la estructura, procesos, entre otros; el clima agregado, que se va formando en base al sentimiento de pertenencia por parte del sujeto hacia alguna unidad de la organización, como departamento o

equipo de trabajo; y por último, el clima colectivo, que es un acuerdo entre los miembros de la organización con respecto a su percepción de los contextos de la organización.

Por otro lado, según Reddin (2004), se puede tipificar al clima en base a dos dimensiones, orientación a la tarea y orientación a la relación, dando como resultado cuatro tipos de clima. El primer tipo de clima es el orientado al control, basado en sistemas organizacionales. Como segundo tipo, el clima orientado al desarrollo de la libertad profesional que está basado en la confianza hacia la gente. El tercer tipo es el clima orientado a la productividad y rendimiento, basado en los mecanismos de producción de las organizaciones. Por último, el clima orientado al desafío, basado en la colaboración de los equipos para el logro de los objetivos organizacionales.

La teoría de clima organizacional de Likert (citado en Brunet 1992) establece dos tipos de climas en las organizaciones. Por un lado, el clima de tipo autoritario, subdividido en sistema autoritario explotador y sistema autoritario paternalista; por otro lado, el clima de tipo participativo, subdividido en sistema consultivo y sistema de participación en grupo. El clima autoritario de sistema autoritario explotador se caracteriza por la falta de confianza de los superiores hacia sus empleados y por la poca interacción existente entre ellos. El clima autoritario de sistema autoritario paternalista se caracteriza porque se percibe confianza entre la dirección y sus colaboradores. El clima participativo de sistema consultivo se caracteriza por la confianza que tienen los superiores hacia sus subordinados, ya que los hacen partícipes en la toma de decisiones específicas, es decir, existe la delegación. Por último, en el clima participativo de sistema participación en grupo existe plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, la comunicación fluye en todos los sentidos y el elemento principal de motivación es la participación.

2.2.1.5 Características del Clima Organizacional

Existe una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional de una

organización. Recurriendo a Rodríguez, menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos. (Rodríguez, 2001.p.161).

En este mismo contexto, Brunet (2011) presenta las características que según sus investigaciones son propias del concepto de clima organizacional:

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.

- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento. (Brunet, 2011.p.13).

2.2.1.6 Importancia del Clima Organizacional

Goncalves, (2000) al tratar sobre la importancia del clima organizacional, afirma que el estudio de las condiciones laborales permite a las personas conocer la ciencia y la estructura de lo que piensan sobre su entorno laboral y entorno laboral, y prepararse para la preferencia de ciertas cosas negativas que se prefieren. Reconocer el impacto del compromiso humano y la productividad.

Para Pereda, Berrocal y Alonso (2008) desagregan los beneficios que se obtienen de una medición del clima organizacional en tres. Primero, permite detectar lo que piensa el personal de la empresa y no se atreve a revelar abiertamente. Desde este punto de vista, el clima lleva a conocer el grado de compromiso, acuerdo o identificación de la plantilla con la administración de la compañía. Segundo, pero conectado con lo anterior, los estimados de clima se constituyen en un medio de comunicación entre directivos y trabajadores. El personal descubre, tiempo después de la medición de clima, si su opinión es valorada y considerada importante por la dirección. Es decir, si se producen o no cambios organizacionales. Tercero, los estudios de clima orientan las acciones de mejora. Al señalar cuáles deben ser, según los colaboradores, los aspectos de la empresa que deben reformarse, los estudios de clima tornan a la administración en un ente más eficiente y conectado con la realidad.

Un buen clima laboral no es fácil de conseguir, pues no depende de una persona sola, sino de un conjunto. Y, por supuesto, no sólo depende de la cantidad de dinero recibida, aunque sea influyente. Por muy bien que te paguen y lo mucho que crezca tu cuenta corriente, un clima laboral negativo, con un ambiente insoportable, sin interacción entre compañeros y un jefe tirano, minimizará tus ganas de trabajar y tú entusiasmo será nulo. Esto es negativo a su vez para la producción de la empresa, así como su estabilidad, ya que la probabilidad de abandono del puesto de trabajo será mayor. Por eso es importante tener en cuenta los indicadores del clima organizacional y crear un clima laboral agradable que permita:

- Un ambiente cómodo: la ausencia de tensiones facilitará la comunicación y la relación entre los miembros de la empresa, la reducción del miedo, y el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo.
- Incremento del interés: el ambiente distendido y agradable ayuda a que las ganas de trabajar se renueven, así como el interés por emprender nuevos proyectos.
- Satisfacción laboral: la comunicación, el sentimiento de grupo y el reconocimiento mejorarán la felicidad en el trabajo de los empleados.
- Evitar el absentismo laboral: la infelicidad en el trabajo y un clima organizacional malo son algunas de las causas del absentismo laboral.
- Mejorar la productividad laboral: un ambiente laboral adecuado que permita el desarrollo individual y en grupo de los empleados permitirá una optimización del tiempo y los recursos. (Varela, 2015)

Desde nuestra perceptiva se asume que siempre va a existir la creencia de que el trabajador debe ser considerado como una herramienta que debe estar obligado a cumplir sus funciones para lograr a cualquier precio y medio las metas que persigue la organización u empresa. Esta idea, de hecho no toma en cuenta que el servidor, al igual que la máquina, necesita de cuidados y un mantenimiento adecuado, para mantener y mejorar la productividad en una empresa y es uno de los pilares que garantiza el éxito, la calidad del servicio o bien que produce la

empresa y que un clima laboral adecuado, ha de permitir alcanzar esa calidad y competitividad.

2.2.2 Desempeño Laboral

2.2.2.1 Definición de desempeño laboral

Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, en razón a que permite implementar estrategias y afinar la eficacia en las acciones y/o actividades del trabajador para cumplir con los objetivos y metas de la organización, este proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

Según Chiavenato, el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. Otra definición más completa del mismo autor indica que la evaluación del desempeño de un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero, sobre todo, cuánto valor agrega a la organización. (Chiavenato, 2009.p.182).

(Bautiosta, Cienfuegos, & David, 2020) Al termino desempeño laboral en la primera etapa se le denomino descripción de puestos, posteriormente se ha convertido en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva y actualmente el desempeño laboral actúa como piedra angular para el desarrollo de la efectividad y éxito en las organizaciones.

Ghiselli, (1998), señala como “el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación

del rol; oportunidades para realizarse”. Lo destacable de este planteamiento está en que el desempeño del trabajador va acorde con las actitudes y aptitudes que estos desarrollen en función a las metas que se deseen alcanzar, acompañados por directivas y normas, la visión y misión de la organización.

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización. En este sentido, el desempeño laboral, son aquellas acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para cumplir con los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y en su nivel de contribución a la empresa, en este sentido la personalidad juega un rol importante en relación a como se desenvuelve la persona dentro de su trabajo, considerándolo a este como factor predisponente para que se dé un buen nivel de desempeño.

Las dimensiones del desempeño laboral permiten conocer la esencia de los factores que intervienen o están inmersos dentro del mismo y que permiten definir las habilidades, capacidades y conocimientos de los trabajadores como aporte a la organización, dentro de las cuales se considera:

a) Habilidad técnica

Las habilidades técnicas “incluyen el uso de conocimientos específicos y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos”. “Las habilidades técnicas se relacionan con el hacer, es decir, con el trabajo con objetos, ya sean físicos, concretos o procesos materiales” (Chiavenato, 2009). Las habilidades técnicas, se definen como las capacidades específicas que abarca un determinado trabajo, de esto se pueden citar ejemplos como la de un carpintero el cual es especialista con trabajos que tienen que ver con la madera,

así mismo un programador de computadora quien posee técnicas necesarias para la creación de softwar's. Por lo tanto, las habilidades técnicas son variantes dependiendo del trabajo.

b) Habilidad humana

Se consideran a aquellas habilidades que tiene un ser humano, son todas aquellas habilidades que te ayudan a mejorar como persona y a tener una mejor vida en todos los sentidos. Se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con tus colaboradores, o bien con clientes, proveedores, entre otros. Es decir, conectar con la calidad humana y valores sociales, ser empáticos, motivadores, guías y coach de personas y de equipos de trabajo para desarrollar al máximo su talento, habilidades, destrezas, conocimientos y así, alcanzar las metas establecidas. Liderazgo, inteligencia emocional, manejo del estrés, manejo de conflictos, comunicación efectiva, etc. Nunes (2012) afirma que representan las capacidades y habilidades para lidiar con las personas, escucharlas, entenderlas, uniéndolas y motivarles para alcanzar las metas organizacionales. Para esto es esencial el espíritu de equipo, la justicia, la imparcialidad y la ética en la resolución de conflictos y en la asignación de elogio y estímulo a sus subordinados.

c) Habilidad Conceptual

Según la Universidad Metropolitana de México (2014, p.1) se trata de “la formulación de ideas, entender relaciones abstractas, desarrollar nuevos conceptos, resolver problemas en forma creativa, análisis de procesos, manejo de la calidad, innovación y creatividad, planificación, manejo del entorno, etc.”.

“es la capacidad de reconocer los elementos importantes en una situación y comprender las relaciones entre ellos, tiene que ver con ideas, mientras que la habilidad humana se concentra en las personas y la habilidad técnica se refiere a

las cosas. Se basan en el pensamiento estratégico, con mucho análisis y creatividad, se desarrolla sobre todo en la fase de preparación”.

“Se refiere a las personas que tienen buenas cualidades para planificar y ver de manera global el futuro”; así mismo “consiste en la habilidad para comprender las complejidades de la organización global y en el ajuste del comportamiento de la persona dentro de la organización”. “Esta habilidad permite que la persona se comporte de acuerdo con los objetivos de la organización en general y no apenas de acuerdo con los objetivos y las necesidades de su grupo inmediato”.

2.2.2.3 Factores que influyen en el desempeño laboral

a) Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991), plantean que *“es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”*. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivo se intenciones del comportamiento estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro (Davis y Newstrom, 1991, citado en Quintero y otros.p.39).

b) Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende

a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso (Quintero y otros.p.39).

c) Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo, dentro de esta estructura de producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo (Quintero y otros.p.40).

d) Capacitación del trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a Drovett (1992), *“Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”*.

Según Nash, (1989), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente porque casi todo el mundo en la organización siente que le falta

capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos (Nash, 1989.Citado en Quintero y otros.p.41).

2.2.2.4 Características del Desempeño Laboral

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo y que permiten cumplir con los objetivos y metas que persigue la organización y entre las cuales se puede mencionar:

- **Adaptabilidad**, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- **Iniciativa**, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos**, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **Trabajo en Equipo**, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- **Estándares de Trabajo**, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- **Desarrollo de Talentos**, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando

actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

- **Potencia el Diseño de Trabajo**, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de la persona.
- **Maximiza el Desempeño**, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva (Furnham, 2000.Citado en Carranza, 2019.p.29).

2.3 Base Conceptual

- **Organización:** Mooney (1947): "... el término "**organización**" se refiere a algo más que a la estructura del edificio. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a las funciones que van apareciendo en acción; al pulso y a los latidos mismos del corazón; a la circulación y a la respiración; al movimiento vital, por así decirlo, de la unidad organizada. Se refiere a la coordinación de todos estos factores en cuanto colaboran para el fin común.
- **Organización Laboral:** Weber (1922): La organización laboral es un "grupo corporativo", siendo éste "una relación social que o bien está cerrada hacia afuera, o bien limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajenas. Este objetivo se logra gracias a que tales reglas y órdenes se llevan a la práctica a través de la actuación de individuos específicos, por ejemplo de un director o de un jefe, y de un grupo administrativo
- **Clima Organizacional:** El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. Campbell (1970), lo considera como un conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus

miembros y su ambiente. En esta relación el individuo toma actitudes y se crea expectativas que describen la organización en sus características estáticas como en grado de autonomía. Chiavenato, se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 2009.p.10).

- **Desempeño:** Chiavenato (2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización
- **Desempeño laboral:** Bohórquez define el desempeño laboral como nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Campbell (1990), afirma que desempeño laboral son las acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización; y se miden en términos del rendimiento del trabajador demostrando sus competencias. Asimismo, Campbell afirma que el rendimiento laboral individual es sinónimo de conducta de trabajo, y que este incluye únicamente a los comportamientos relacionados con la consecución de los objetivos organizacionales.

2.4 Perspectiva Teórica

2.4.1. Teoría que sustenta el estudio del Clima Organizacional

Existen diferentes enfoques teóricos que permiten analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, como la teoría interaccionista, la teoría de los sistemas sociales, la teoría de las necesidades de Maslow, teoría de las necesidades de Mc Clelland, entre otras, por lo que a juicio de los investigadores, la investigación se enfocará desde la teoría del clima organizacional de Likert, pues en sus estudios logró

concluir que el ambiente organizacional de un grupo de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes, en este sentido dicha conducta es la influencia más importante para generar altos niveles de y el tipo de relación que se establece con sus subordinados, lo que genera un tipo de motivación en los trabajadores, bajo la cual éstos desarrollan sus actividades, guiados por sus motivaciones.

2.4.2. Teoría de los sistemas de Likert

Desde el punto de vista de Likert, es importante mencionar que debido a la relación existente entre motivación y clima organizacional se tiende a considerar que las teorías de motivación son las mismas que sustentan el clima. Pero al realizar el estudio de la revisión bibliográfica sobre clima se evidencia que son varios los autores que retoman y basan sus estudios en la teoría de los sistemas propuesta por Likert, la cual explica y permite tener una profunda comprensión sobre los tipos de clima que pueden surgir dentro de una organización.

La teoría del clima organizacional permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar las variables que conforman el clima. Así como con las teorías de motivación “hay que evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, como algunas se sobreentiende en ciertas obras sobre comportamiento organizacional. El liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima en la teoría de Likert y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar.

En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales.

- **Variables causales.** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables de ésta. Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración; reglas, decisiones, competencia y actitudes. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la administración que pueden también agregar nuevos componentes. 2. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables.

- **Variables intermedias.** Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermedias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.
- **Variables finales.** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

En conclusión, la combinación de estas variables y la interacción que entre ellas se da determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, que a su vez se subdividen. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo. (Likert, 1969)

3 Hipótesis

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial -Cajamarca, en el 2019.

CAPITULO III.
PLANEAMIENTO METODOLÓGICO

III. PLANEAMIENTO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de investigación

Referido al nivel de profundidad con la que se estudia ciertos fenómenos o hechos de la realidad, en este caso la investigación ha de ser relacional. Este tipo de estudio se busca entender la relación o asociación entre dos variables, sin establecer algún tipo de causalidad entre ella. La característica más importante de este nivel es que posee análisis estadístico Bi-variado (de dos variables, donde el análisis estadístico, permite cuantificar la relación entre las dos variables. Un estudio relacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

3.2. Diseño de investigación

Según el nivel de conocimiento, La investigación corresponde al diseño no experimental, transaccional. No experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural; transaccional, puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único.

3.3. Unidad de análisis y observación

Unidad de análisis

Unidad territorial de Cajamarca del programa nacional de apoyo directo a los más pobres Juntos.

Unidad de observación

Servidores de la Unidad territorial – Cajamarca, del Programa Juntos.

3.4. Población y Muestra

Trabajadores del Programa Juntos de la Unidad Territorial Cajamarca en el 2019, en un total de 194, quienes serán considerados en su totalidad para el recojo de información, por lo que no será necesario escoger una muestra estadística.

3.5. Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La importancia de la investigación a la hora de determinar la influencia del clima organizacional en el nivel desempeño laboral de los servidores del Programa juntos de la Unidad Territorial – Cajamarca, nos exige la utilidad de información en sus diferentes formas. Es por ello que para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó las fuentes primarias y secundarias.

Fuentes Primarias

Utilizar la observación y la aplicación de la encuesta directa a los actores involucrados en el proceso de investigación, constituyen nuestras fuentes primarias al momento de recoger los datos.

Fuentes secundarias

La importancia de la utilidad de la información básica al momento de investigar se debe sin duda alguna al uso de las fuentes secundarias por parte de los investigadores. En esta oportunidad hemos utilizado libros, revistas, periódicos, diccionarios y diversas páginas de internet como fuentes de indagación.

3.6. Técnicas y recolección de datos:

La Encuesta

Es una técnica de investigación que consiste en la interrogación verbal o escrita que se realizará a los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial Cajamarca en el 2018, con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación.

Cuestionario

Cuestionario estructurado, que es el instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta más fácil. El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista.

3.7. Procesamiento y análisis de resultados

Primero realizamos observación de las variables y a describirlas con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter general que permitan determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores del programa juntos en la unidad territorial de Cajamarca (método inductivo). Luego hemos efectuado la descripción de las variables en forma general con el propósito de llegar a conclusiones y premisas respecto del problema de investigación (método deductivo).

Posteriormente Se identificó cada una de las dimensiones que constituyen las variables, también se estableció sus relaciones entre ellas basado en el objetivo del trabajo de investigación (método analítico). También hemos analizado a cada una de las variables, estableciendo su relación o asociación y se llegó a conclusiones (síntesis).

Respecto de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, hemos procedido de la siguiente manera:

- ✓ Análisis bibliográfico y documental referidos a la bibliografía básica de profundización especializada relacionado con el tema de investigación.
- ✓ Diseño y aplicación de encuestas, tipo escala de Likert las mismas que fueron aplicados a trabajadores

Sobre las técnicas de procesamiento de datos hemos: hemos recurrido a la estadística descriptiva; la información recopilada fue procesada en forma computarizada permitiendo que los datos obtenidos se presenten en forma ordenada utilizando para ello paquetes estadísticos. Luego de haber acopiado los datos se procedió a tabularlos de manera

sistematizada usando paquete estadístico “Statistical pack agefor social Sciencies” (SPSS, versión 25 para Windows). También nos hemos apoyado del Excel para organizar los mismos previo a la tabulación.

Para el análisis e interpretación de la información se utilizó el procesador de texto (Word), resumiéndose los resultados en tablas y gráficos.

4 Operacionalización de las Variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR/DESCRIPTIVO	INSTRUMENTO	FUENTE
CLIMA ORGANIZACIONAL	Normas, políticas y metas de trabajo	Nivel de concordancia con las Normas, políticas y metas de trabajo que delimitan su desempeño laboral.	Encuesta	Directa
	Recursos Tecnológicos.	¿Existe suficientes equipos tecnológicos para que el personal Juntos cumpla con las actividades programadas?	Encuesta	Directa
	Identidad	Nivel de identificación de los trabajadores con la institución, (Alto, Medio, Bajo)	Encuesta	Directa
	Toma de decisiones	El rango de toma de decisiones en desempeño de sus labores, (Alto, Medio, Bajo)	Encuesta	Directa
	Comunicación Interpersonal	Nivel de comunicación, de dar propuestas e iniciativas dentro del trabajo-	Encuesta	Directa
	Remuneración	El grado de satisfacción debido a su remuneración es (Muy Satisfecho, Satisfecho, No Satisfecho)	Encuesta	Directa
	Capacitación	Nivel empoderamiento y perfeccionamiento para mejor en su desempeño laboral	Encuesta	Directa
	Trabajo en equipo	¿Usted considera que el nivel de compañerismo en vuestra institución es (alto, Medio, Bajo)?	Encuesta	Directa
		Cuando hay obstáculos en su centro de trabajo, usted siente que los trabajadores están (muy unidos, poco unidos, desunidos).		Directa
		Sentimiento de responsabilidad. (alto, medio, bajo)		Directa
Motivación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Son suficientes los beneficios de salud que recibe el trabajador. • Es competitiva la remuneración del trabajador. • Las aspiraciones del trabajador. • Es agradable el ambiente donde realiza su trabajo 	Encuesta	Directa	

DESEMPEÑO LABORAL	Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cooperación. 	Encuesta	Directa
		<ul style="list-style-type: none"> Uso de estrategias. 		Directa
		<ul style="list-style-type: none"> Cooperación intergrupala 		Directa
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad total de hogares sensibilizados mediante acompañamiento familiar. 	Encuesta	Directa
		<ul style="list-style-type: none"> Incentiva y desarrolla actividades adicionales. 		Directa
		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con los horarios de trabajo en oficina y en campo. 		Directa
	Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> Existe un apoyo permanente entre compañeros de trabajo. 	Encuesta	Directa
		<ul style="list-style-type: none"> Existe iniciativa para la asistencia a reuniones ordinarias y extraordinarias. 		Directa
		<ul style="list-style-type: none"> El personal de trabajo acude a capacitaciones y actualización de conocimiento permanente. 		Directa
	Aspectos personales (conductas y hábitos)	<ul style="list-style-type: none"> La comunicación de los trabajadores se desarrolla de manera adecuada. (no emplea groserías). 	Encuesta	Directa
		<ul style="list-style-type: none"> Forma de vestir. 		Directa
		<ul style="list-style-type: none"> Posturas y actitudes en el trabajo. 		Directa

Fuente: *Elaboración propia 2020*

CAPITULO IV.
ANÁLISIS, RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS, RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados de la investigación

Decidimos utilizar como instrumento de recojo de información la encuesta, que se elaboró para la aplicación a los servidores de la UT Cajamarca del programa juntos. Lógicamente ello implica al personal que labora en su totalidad, sin importar la función que desempeña en dicha entidad.

la excelente predisposición de parte de los funcionarios que conducen la unidad territorial, sumado a ello la muy buena acogida y participación por parte de todo el personal que labora en la referida entidad; nos ha permitido recabar la información deseada y sin ningún tipo de presión o exigencia.

4.1.1 Resultados de la variable clima organizacional

Tabla 1

Diagnóstico del clima organizacional del programa juntos UT Cajamarca, 2019.

Clima organizacional	Malo	Muy pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Normas, políticas y metas de trabajo	0%	1%	9%	37%	53%
Recursos tecnológicos	4%	19%	39%	29%	9%
Identidad	0%	1%	5%	25%	69%
Toma de decisiones	3%	17%	29%	30%	20%
Comunicación interpersonal	1%	8%	31%	40%	20%
Remuneración	47%	26%	15%	11%	1%
Capacitación	3%	12%	32%	40%	13%
Trabajo en equipo	3%	11%	29%	44%	14%
Motivación personal	9%	17%	39%	29%	6%

Fuente: *Elaboración propia.*

Nota. según escala de valoración adaptada de Likert, para la presente investigación tomamos el dato porcentual más alto de cada dimensión.

Tabla 2

Valoración según Likert

Escala de Likert	porcentaje	valoración	Respuesta
5	100	Excelente	Siempre
4	80	Muy bueno	Casi siempre
3	60	Bueno	Algunas veces
2	40	Regular	Muy pocas veces
1	20	Malo	Nunca

Fuente: *Likert (adaptación nuestra)*

De acuerdo con los datos obtenidos tenemos que:

En lo referente para dimensión normas, políticas y metas de trabajo, el valor porcentual más alto es (53%) lo que implica su nivel de conocimiento por parte de los servidores del programa juntos en Cajamarca es “Bueno”. Luego el valor porcentual más alto es (39%) en la segunda dimensión lo cual determina que La cantidad de recursos tecnológicos empleados es “Regular”, esto nos permite evidenciar que la entidad cuenta con recursos tecnológicos debidos y que sin embargo existen algunos factores que están influyendo para que el personal de la entidad argumente su capacidad regular de los mismos.

El porcentaje más alto en la tercera dimensión muestra un (69%) es refleja que el nivel de identidad institucional es “Bueno”.

En nuestra cuarta dimensión tenemos un porcentaje de (30 %) esto demuestra que el nivel de la toma de decisiones es “Regular.

La quinta dimensión tiene (40 %) muestra un nivel de comunicación interpersonal “Regular”.

El (47%) de la dimensión remuneración muestra que el nivel de satisfacción es “Regular”.

En la dimensión Capacitación, el valor predominante (40%) demuestra que el nivel de capacitación de los trabajadores del programa juntos es “Regular”.

En la dimensión trabajo en equipo, el valor predominante es (44%), lo cual demuestra que el nivel de trabajo en equipo es “Regular”.

En lo corresponde a la dimensión Motivación tenemos que el valor predominante es (39%) lo que demuestra que el nivel de motivación de los servidores es “Malo”.

Finalmente, si realizamos un análisis de la tendencia que hay en los resultados de valoración en todas las dimensiones del clima organizacional, tenemos la predominancia de 7 veces de la valoración REGULAR. Lo que nos lleva a concluir de manera preliminar que la situación del clima organizacional en el programa juntos de la UT Cajamarca es REGULAR.

Para profundizar en la investigación respecto tomando como referencia los resultados particulares por dimensión sobre el clima organizacional, a continuación, presentamos los resultados obtenidos de cada una de las dimensiones.

4.1.2 Dimensión I. Normas, políticas y metas de trabajo

Tabla 3

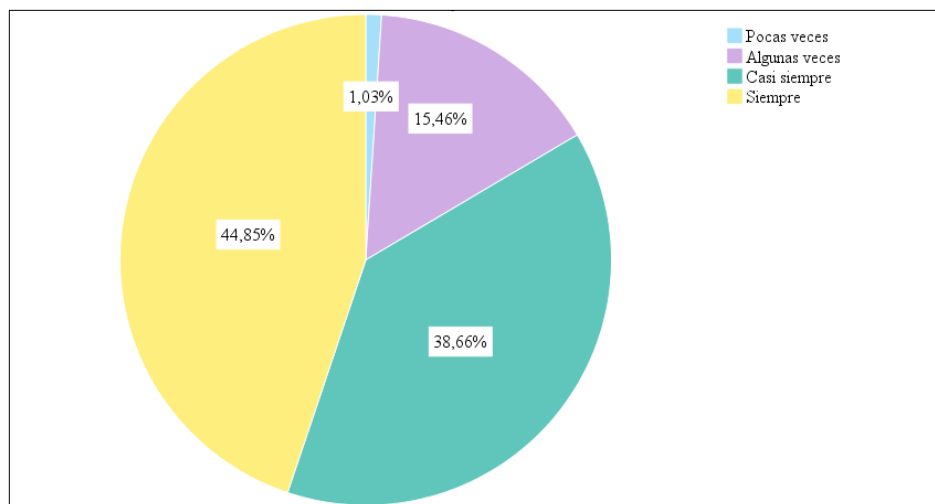
Compresión de Reglamento y Normas de Trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Pocas veces	2	1.0	1.0
Algunas veces	30	15.5	16.5
Casi siempre	75	38.7	55.2
Siempre	87	44.8	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 01

Compresión de reglamento y normas de trabajo.



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación

En la tabla 3 y gráfico 1 se observa que el 44.8% (87) y el 38.7% (75) servidores comprende siempre y casi siempre el reglamento interno y las normas de servidores del programa Nacional Juntos UT Cajamarca, lo cual muestra un importante nivel de comprensión por parte de los trabajadores y que el reglamento interno y las normas de servidores están bien diseñadas. Sin embargo, existe un 15.5% (30) que comprende solo algunas veces el RIT y normas de trabajo, finalmente tenemos que el 1.03% (2) de los servidores del programa no comprende con exactitud.

Discusión

Las normas son procedimientos escritos de trabajo que ayudan a evitar acciones o situaciones peligrosas, y también según los expertos éstas afectan el comportamiento de los trabajadores, lo asimilan y lo interiorizan como parte de la cultura organizacional de la cual son parte. Según (Gómez, 2011) el buen manejo de un adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente a las exigencias de la organización pasa por lograr entender el aspecto normativo y lo que es mejor la cuestión psicológica de la misma.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Edel (2007), en su argumento sobre la naturaleza de la organización nos ayuda a verter una mirada con relación a los

trabajadores del programa juntos en Cajamarca, los cuales entienden en un mayor porcentaje, las normas que rigen la organización para la que trabajan y su reglamento. Lo que según la teoría de la psicología organizacional define: tanto la percepción, el conocimiento y respeto de las normas y reglamento influyen naturalmente en la realidad de la institución.

La buena comprensión de los trabajadores sobre lo establecido en el marco normativo, puesto que sus actividades siempre van estar conducidas de manera clara y sin dificultades con los procesos al momento de cumplir con su trabajo, siempre va a ser positivo para la organización y en la medida que el porcentaje de trabajadores que cumplan con tal requisito sea mayor o total, la organización tendrá una ventaja significativa sobre las que desarrollan dicha cultura.

Tabla 4

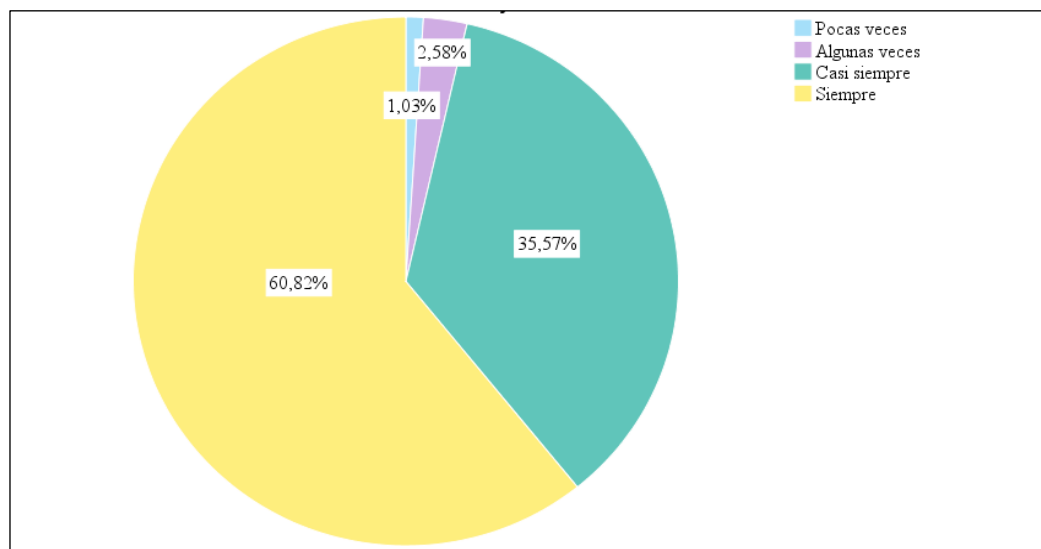
Cumplimiento de Metas y Procesos Operativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pocas veces	2	1.0	1.0
Algunas veces	5	2.6	3.6
Casi siempre	69	35.6	39.2
Siempre	118	60.8	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 02

(Cumplimiento de metas y procesos operativos)



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En la tabla 2 Gráfico 2 se observa un buen indicador del cumplimiento de las metas programadas de los servidores del programa juntos, pues el 60.8% del total de servidores “siempre” cumple con las metas, el 35.6% del total de servidores “casi siempre” cumple lo programado. Dejando solo un 3.6% de servidores que muchas veces por situaciones diversas cumplen con sus metas algunas veces o pocas veces. De ello podemos concluir que el porcentaje de trabajadores que cumple con sus procesos operativos y metas supera el 95 %.

Discusión.

El cumplimiento de procesos operativos y metas por parte de los trabajadores del programa juntos están relacionados con la productividad laboral en la entidad, los resultados de esta dimensión analizada confirman el argumento de Quispe (2015), respecto que las metas organizacionales ofrecen dirección a los trabajadores de una empresa u organización; Estas pueden ser de tipo estratégico (establecidas por las altas dirección ejecutiva), táctico (establecidas por la jefatura territorial) y operativas (consensuadas por parte de los GEL y CTZ).

4.1.3 Dimensión II. Recursos tecnológicos

Tabla 5

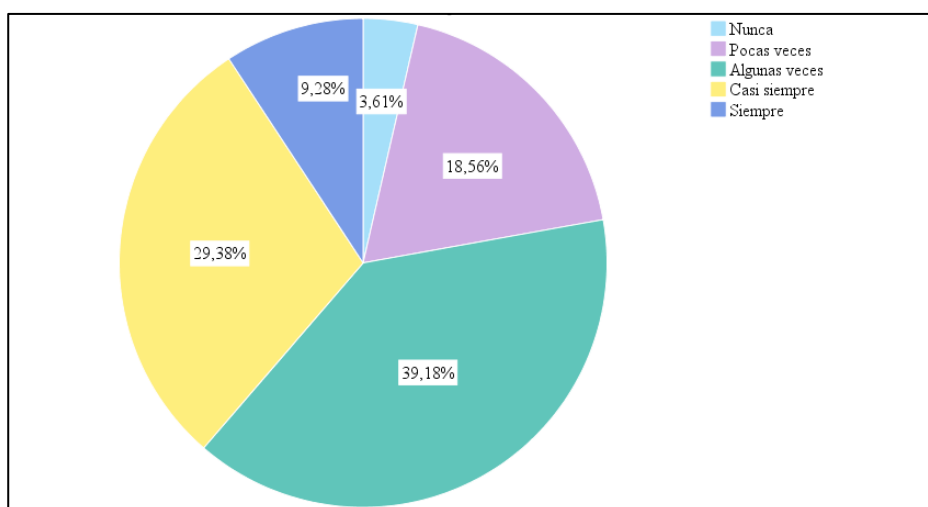
Recursos Tecnológicos Suficientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	3.6	3.6
Pocas veces	36	18.6	22.2
Algunas veces	76	39.2	61.3
Casi siempre	57	29.4	90.7
Siempre	18	9.3	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 03

Recursos tecnológicos suficientes



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En cuando a lo relacionado con la dimensión recursos tecnológicos, tenemos que el 38.66 % del total de los servidores del programa Juntos piensa que siempre y casi siempre se cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la realización adecuada de sus actividades, el 39.18% considera que algunas veces se cuenta con equipos tecnológicos

suficientes y el 22.2% de los usuarios opina que pocas veces o nunca se cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para sus actividades laborales.

Discusión.

Según los resultados mostrados en la tabla 4 y gráfico 3 anterior tenemos que la percepción sobre la implementación tecnológica por parte de la institución para que los trabajadores cumplan con su trabajo también influye en el clima organizacional del programa juntos en Cajamarca. Ahora bien, los resultados mostrados no coinciden con la afirmación teórica de Chiavenato (2002) quien argumenta que las organizaciones excelentes no son las que tienen la tecnología más avanzada y sofisticada, sino aquellas que saben extraer el máximo provecho a sus tecnologías actuales. En términos de Naranjo (2006) la gestión tecnológica moderna debe fundar su accionar en el nuevo modelo tecno económico, que privilegia el conocimiento y las personas como fuente de ventaja competitiva sostenida.

4.1.4 Dimensión III. Identidad

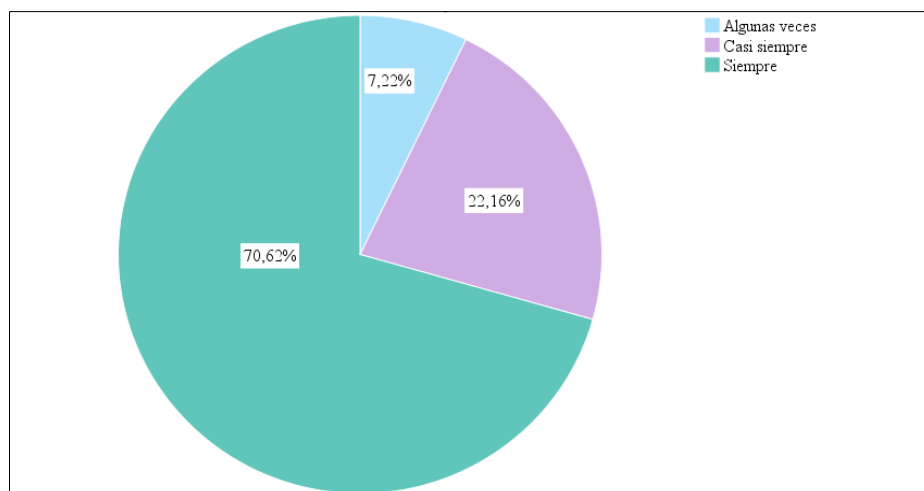
Tabla 6

Identidad con la Visión y Misión Institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas veces	14	7.2	7.2
Casi siempre	43	22.2	29.4
Siempre	137	70.6	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 04

Identidad con la Vision y Mision del Programa

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación

Sobre la identificación que tienen los trabajadores con la visión y misión de la institución tenemos los siguientes resultados: el 70.6% de los servidores definitivamente se siente identificado con la visión y misión del programa juntos, el 22.2% del total de servidores casi siempre se siente identificado y solo un 7.2% de los servidores que algunas veces se siente identificado, este último porcentaje se puede mejorar.

Discusión

La relación que tiene el nivel de identificación de los servidores del programa juntos con los objetivos, la misión, la visión institucional va a repercutir sin duda alguna en la comprensión de las metas que se pueden o deben alcanzar en el corto, mediano y largo plazo por parte de la institución. De acuerdo con los datos expresos se puede apreciar que existe un buen porcentaje de trabajadores que se sienten identificados con la institución, ello puede apreciar además cuando observamos el cumplimiento de las metas de trabajo programadas por año por parte de la entidad.

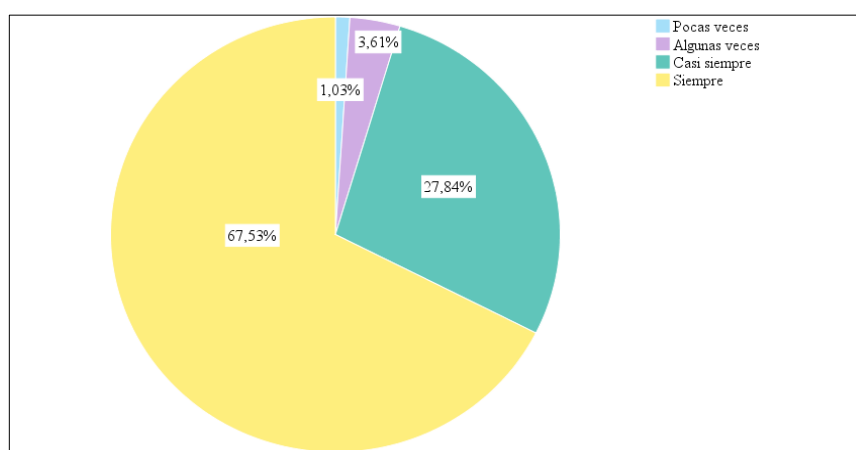
Tabla 7

Identidad Con Los Objetivos Del Programa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pocas veces	2	1.0	1.0
Algunas veces	7	3.6	4.6
Casi siempre	54	27.8	32.5
Siempre	131	67.5	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 05

Identidad con los Objetivos del Programa

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En cuanto a la identificación con los objetivos del programa nacional Juntos se encuentran resultados similares, pero por debajo con respecto a la identificación con la visión y misión, pues el 67.5% de los usuarios está identificado con estos objetivos, el 27.8% casi siempre se encuentra identificado con los objetivos y un 4.6% esta pocas veces o algunas veces identificado con los objetivos, lo cual muestra que debe hacer una mejora en el diseño de los objetivos del programa nacional Juntos.

Discusión.

Respecto de los resultados en torno a la identidad que tienen los servidores del programa juntos, nuestra investigación muestra lo que Huaripoma y Rosado (2018), habían demostrado en su trabajo de investigación sobre la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017. Es este demostraron que: el cumplimiento de objetivos y metas planteadas para los trabajadores, la mejora de la calidad del trabajo, dependen en gran medida de la percepción que tienen los trabajadores a cerca del clima laboral; es decir mientras se perciba oportunidades de crecimiento y progreso para los trabajadores en la entidad, mayor será su identificación con los objetivos y metas de la institución.

4.1.5 Dimensión IV. Toma de decisiones

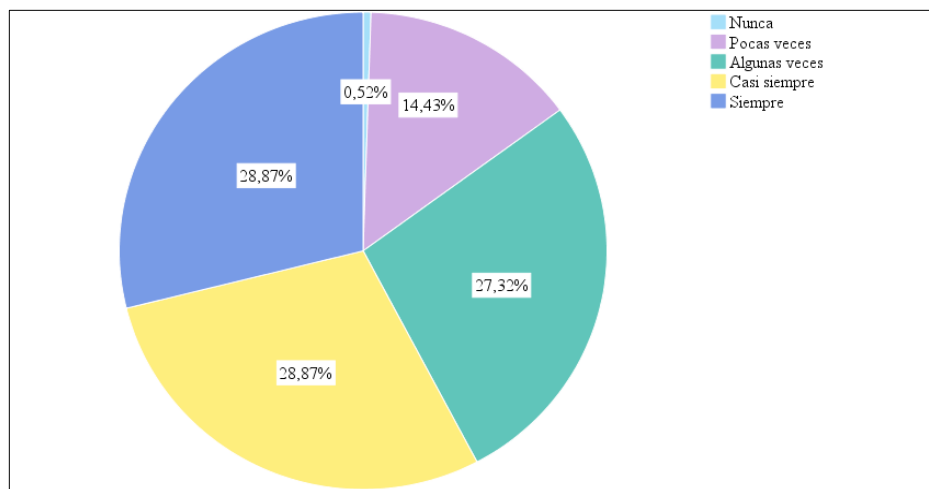
Tabla 8

Toma De Decisiones En El Puesto De Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.5	0.5
Pocas veces	28	14.4	14.9
Algunas veces	53	27.3	42.3
Casi siempre	56	28.9	71.1
Siempre	56	28.9	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 06

Toma De Decisiones En El Puesto De Trabajo

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En relación a la toma de decisiones, las opiniones se encuentran claramente divididas, del total de servidores el 28.9 % de ellos siempre toma decisiones, el 28.9 % casi siempre toma decisiones en su puesto de trabajo, el 27.3% algunas veces toma decisiones, el 14.4% pocas veces toma decisiones y solo el 0.5% de los usuarios nunca toma decisiones en su puesto de trabajo. Estos resultados se deben básicamente a los protocolos establecidos por el programa nacional Juntos, donde se establece los procedimientos para tomar decisiones y los cargos que toman las decisiones.

Discusión.

Nuestra investigación demuestra que los trabajadores de la UT Cajamarca- Programa juntos, tienen percepciones divididas en torno a quién toma las decisiones dentro de la institución. Estos resultados difieren en cierta manera con lo expuesto por Zans, (2017). Quien en sus estudios denominados “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016”, sostiene que las actividades se implementan de manera regular, pero que las decisiones se implementan primero y la capacitación de los maestros y el personal administrativo tiene la tarea de mejorar el ambiente del equipo. Lo que implica que las decisiones de los

trabajadores dentro de la entidad son ejecutadas en función a las normas y estructura institucional, pero que son ejecutadas en primer plano de acuerdo a la posición del trabajador.

Tabla 9

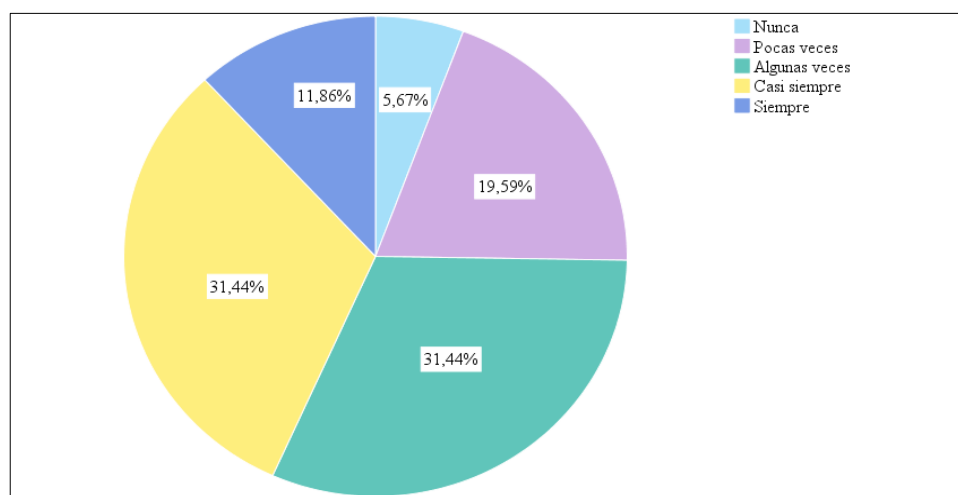
Estructura Organizacional y Toma de Decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	5.7	5.7
Pocas veces	38	19.6	25.3
Algunas veces	61	31.4	56.7
Casi siempre	61	31.4	88.1
Siempre	23	11.9	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 07

Estructura Organizacional y Toma de Decisiones



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En la tabla 8, gráfica 7 se muestra en los resultados que el 11.9% de los servidores del programa Juntos siempre se encuentran en condiciones de tomar decisiones gracias al

organigrama institucional, el 31.4% casi siempre toma decisiones gracias al organigrama y un 56.7% de los servidores algunas veces, pocas veces o nunca han podido tomar decisiones en su puesto de trabajo.

Discusión.

En contraste con los resultados obtenidos por Palomino y Peña, (2016), en su estudio denominado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda” donde del universo de 97 trabajadores se determinó que la toma de decisiones está determinada en mayor medida por las habilidades de los trabajadores; lo cual constituye el punto débil de la entidad según dicha investigación. En Nuestro estudio no se encuentran dichos resultados, y es que en el caso de los trabajadores del programa juntos Cajamarca, la toma de decisiones está determinada en función a la estructura orgánica de la entidad.

4.1.6 Dimensión V. Comunicación interpersonal

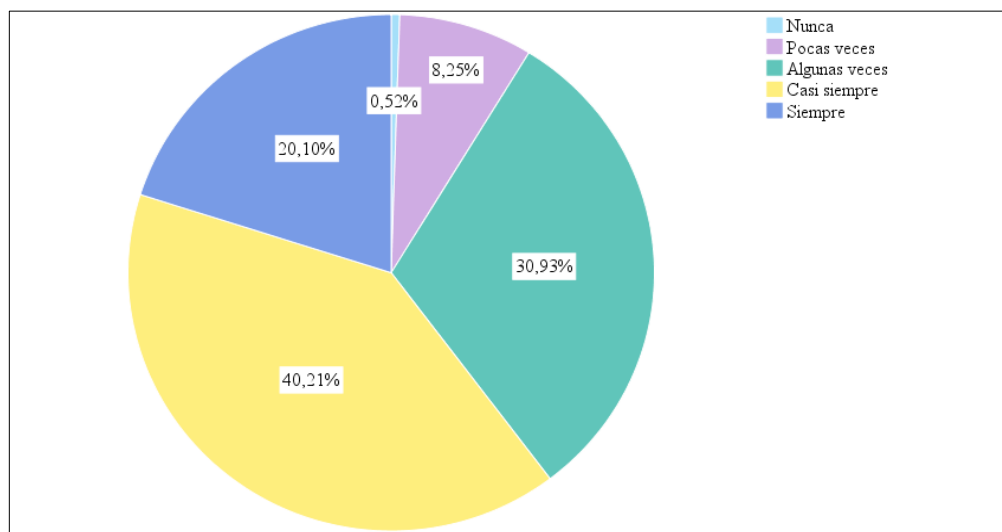
Tabla 10

El Diálogo en la Solución de Problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.5	0.5
Pocas veces	16	8.2	8.8
Algunas veces	60	30.9	39.7
Casi siempre	78	40.2	79.9
Siempre	39	20.1	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 08

El Dialogo en la Solución de Problemas

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación

Con respecto a la resolución de problemas en el programa Juntos Unidad Territorial Cajamarca, el 20.1% de los servidores considera que siempre ha existido el dialogo alturado para resolver problemas, el 40.2% considera que casi siempre ha habido un dialogo alturado, el 30.9% considera que algunas veces y el 8.8% pocas veces o nunca ha existido un diálogo alturado.

Discusión

Nuestro estudio se relaciona de alguna manera con los resultados obtenidos por Villadiego y Alzate, (2017), en la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, para optar el grado de Administrador de Empresas, y realizó la investigación titulada, “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016”. En sus resultados de investigación demuestra que las relaciones interpersonales no se encuentran afianzadas entre colaboradores de la entidad, lo cual influye de manera importante al momento de resolver los conflictos en sus diferentes formas en la empresa. De acuerdo con los resultados de la tabla 09 de nuestra investigación, existe una percepción diversa en lo que concierne al

diálogo como herramienta para solucionar los conflictos en la entidad, y ello va ser determinado en función a las relaciones interpersonales dentro del grupo.

4.1.7 Dimensión VI. Remuneración

Tabla 11

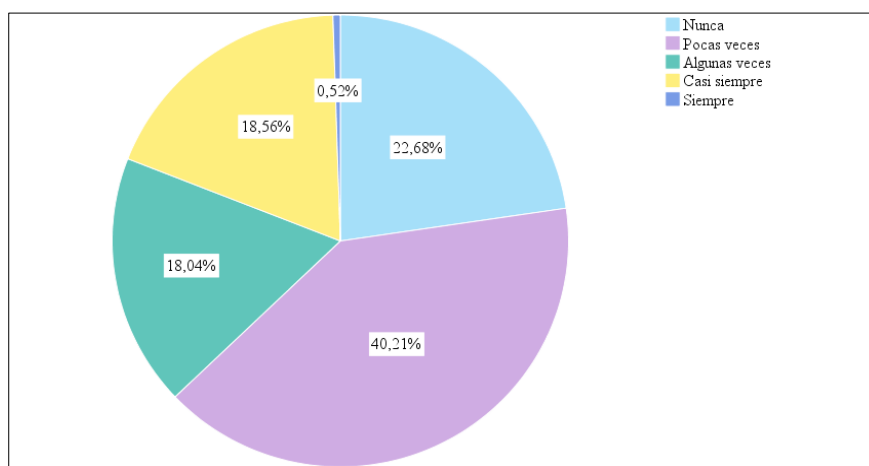
Remuneración Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	22.7	22.7
Pocas veces	78	40.2	62.9
Algunas veces	35	18.0	80.9
Casi siempre	36	18.6	99.5
Siempre	1	0.5	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 09

Remuneración Laboral



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación

En cuanto a la remuneración laboral asignada por el programa Juntos Unidad Territorial Cajamarca, se presenta la tabla 10 y figura 9, donde se aprecia que solo un servidor que

representa al 0.5% del total de servidores se encuentra satisfecho con el salario que percibe, el 18.6% de los servidores casi siempre se encuentra satisfecho con su remuneración, el 18.0% de los servidores del programa algunas veces se encuentra satisfecho con la remuneración asignada. Sin embargo, existe un 62.9% de los servidores del programa juntos que considera que el salario o remuneración percibida por el programa Juntos UT Cajamarca solo logra algunas veces, pocas veces o nunca satisfacer sus necesidades económicas.

Discusión

Barriga, A, & Rendón, A. (2016). En su estudio denominado “impacto en la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016 (tesis de pre grado). Arequipa, 2016. Concluyen en su estudio citando a Pinilla en el año 1982, quien sostiene que los trabajadores necesitan tener una remuneración suficientemente adecuada para vivir decorosamente, pero no sólo el individuo, sino también su familia (condiciones de trabajo saludables, que brinden prestaciones sociales)”. En tal sentido nuestro estudio concuerda con tal perspectiva, y dados los resultados sobre la percepción de los trabajadores sobre si están de acuerdo con su remuneración, tenemos respuestas diferentes.

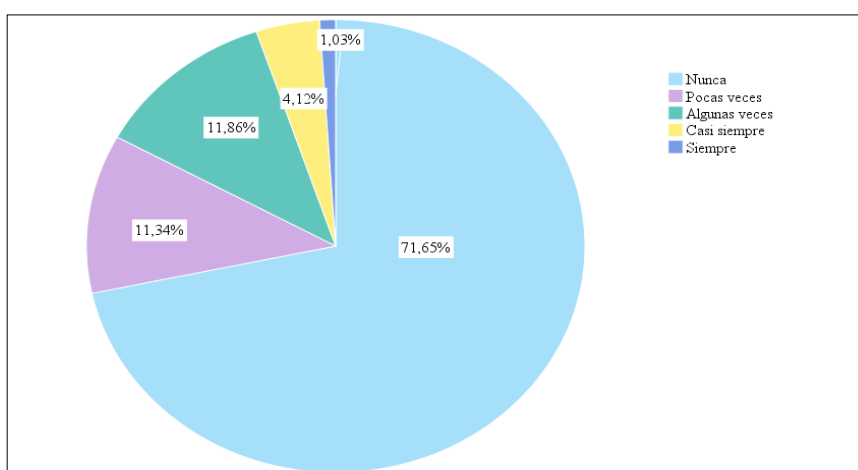
Nuestros resultados de investigación estén relacionados en modo alguno con la conclusión que realizó Huaripoma y Rosado (2018) en su estudio sobre “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017”. En este manifestó que la percepción de los trabajadores de la entidad sobre si la remuneración está en equilibrio con las labores que se realizan dentro de la entidad y acorde al mercado laboral actual, se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas de los trabajadores, mejorando la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores.

Tabla 12
Percepción de los servidores sobre los incentivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	139	71.6	71.6
Pocas veces	22	11.3	83.0
Algunas veces	23	11.9	94.8
Casi siempre	8	4.1	99.0
Siempre	2	1.0	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 10
Percepción de los servidores sobre los incentivos



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación

En relación a los incentivos, la tabla 11 y Gráfico 10 muestran que una mayoría (71.6%) no recibe incentivos por la labor que realiza, el 23.2% de los servidores pocas veces o algunas veces recibe un incentivo por su labor. Finalmente, el 5.1% de los servidores del programa Juntos UT Cajamarca casi siempre o siempre reciben incentivos por cumplir con sus metas. Los resultados muestran que los servidores no son reconocidos por cumplir sus metas, lo cual puede afectar negativamente al desempeño laboral, ya que se está generando un clima laboral afectado por el descontento de los servidores.

Discusión.

Sobre la percepción que tienen los trabajadores del programa juntos respecto de la política de incentivos en la entidad, nuestra investigación se relaciona con el estudio de Huaripoma y Rosado (2018), quienes argumentan que mientras se perciba oportunidades de crecimiento y progreso para los trabajadores en la entidad (incentivos personal), así como el apoyo y orientación de resultados, un sistema de información integrado y una remuneración que este en equilibrio con las labores que se realizan dentro de la entidad y acorde al mercado laboral actual, se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas de los trabajadores, mejorando la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores.

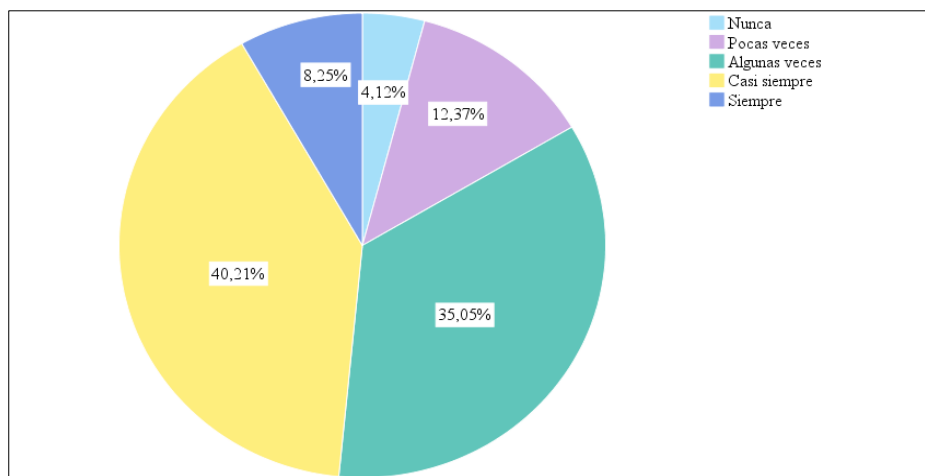
4.1.8 Dimensión VII. Capacitación

Tabla 13
Capacitación a servidores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	4.1	4.1
Pocas veces	24	12.4	16.5
Algunas veces	68	35.1	51.5
Casi siempre	78	40.2	91.8
Siempre	16	8.2	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 11

Capacitación a servidoresFuente: *Elaboración propia 2020***Interpretación**

Por los resultados encontrados se aprecia que el 4.1% del total de servidores nunca ha sido capacitado, el 47.4% de los servidores del programa Juntos UT Cajamarca ha sido capacitado en algunas ocasiones, el 40.2% de los servidores considera que casi siempre son capacitados y solo un 8.2% de los servidores siempre recibe capacitaciones constantes. El apoyo en forma de capacitaciones que reciben los servidores del programa Juntos UT Cajamarca influye significativamente en el aspecto profesional y humano. Por lo mencionado, se entiende que mientras mayores sean las veces que se brinde capacitaciones a los servidores, mejores serán las habilidades laborales para un mejor desempeño de los mismos. Sin embargo, tal como nos muestra la gráfica y Tabla N° 10 esta acción no está siendo valorada por quienes toman este tipo de decisiones en la unidad Territorial.

Discusión

Los resultados obtenidos en nuestra investigación respecto de la capacitación a los servidores por parte de la entidad, concluimos que existe una relación con la conclusión realizada por Zans, (2017) en su estudio sobre el clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral demuestra que la falta de un sistema de capacitación en la entidad hace que las decisiones sobre la ejecución de actividades se implementen primero

y que la capacitación del personal efectuado luego tiene la tarea de mejorar el ambiente laboral de los servidores. Concluye además que la entidad debería mejorar e implementar un sistema efectivo de capacitación; porque tiene un impacto positivo en su capacidad de hacer y las interacciones de las personas les hacen disfrutar trabajando.

En la época actual en donde los cambios tecnológicos son una constante, a la par de la sociedad y sus procesos de transformación; El mundo empresarial de los países de primer mundo hace una valoración permanente de sus empleados como su “principal activo”. Por ello es que se esfuerzan en invertir en su desarrollo para darles mayores fortalezas y habilidades, los adaptan, y afianzan en sus puestos de trabajo. El resultado es, por consiguiente, empresas altamente competentes y con excelente producción.

Álvaro. (2020) argumenta que, por desconocimiento, el 50 % de las empresas en países como el nuestro cometen el primer error, que es el de recortar su presupuesto en el servicio de capacitaciones. Dado que consideran a las capacitaciones como un gasto, y lo postergan y lo dejan de lado. Tal vez dicho argumento esté centrado en la idea de que muchas de las empresas pequeñas tienen objetivos a corto plazo y esperan resultados también a corto plazo; en nuestro país dicha característica también se presenta en las instancias públicas.

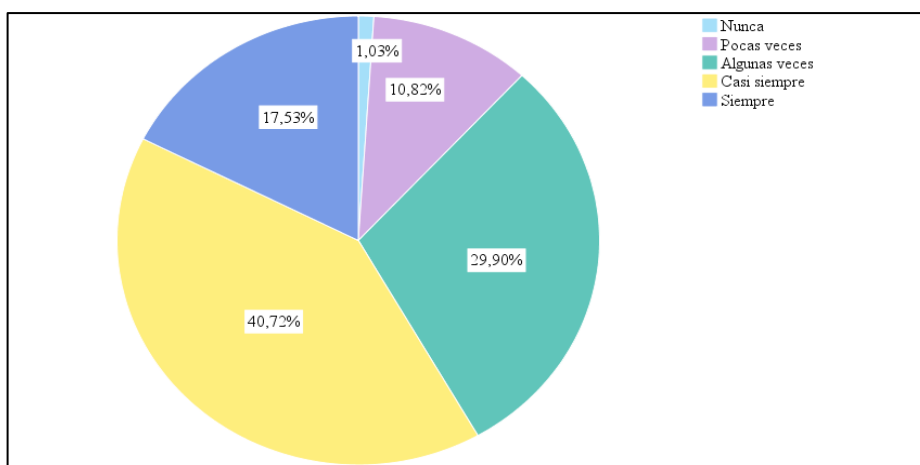
Tabla 14

Estudios complementarios, autoaprendizaje de los servidores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1.0	1.0
Pocas veces	21	10.8	11.9
Algunas veces	58	29.9	41.8
Casi siempre	79	40.7	82.5
Siempre	34	17.5	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Grafico N° 12

Estudios complementarios, autoaprendizaje de los servidores

Fuente: elaboración propia 2020

Interpretación

En compensación a la poca capacitación que reciben los servidores del programa Juntos UT Cajamarca, algunos servidores deciden capacitarse por cuenta propia, en este sentido solo un uno por ciento nunca se ha capacitado con sus propios recursos, un 41.7% del total de usuarios se ha capacitado pocas o algunas veces por su cuenta. El 40.7% del total, que es un buen porcentaje, se ha capacitado independientemente para fortalecer sus capacidades y habilidades profesionales, y por último el 17.5% siempre realiza capacitaciones para su desarrollo profesional.

Discusión.

Zans, (2017) en su estudio sobre el clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral demuestra que la falta de un sistema de capacitación en la entidad hace que las decisiones sobre la ejecución de actividades se implementen primero y que la capacitación del personal efectuado luego tiene la tarea de mejorar el ambiente laboral de los servidores. De alguna manera nuestra investigación se relaciona en cierta parte con la caracterización del problema respecto de las limitaciones y dificultades institucionales respecto de capacitar y mejorar técnicamente a sus servidores.

4.1.9 Dimensión VIII. Trabajo en equipo

Tabla 15

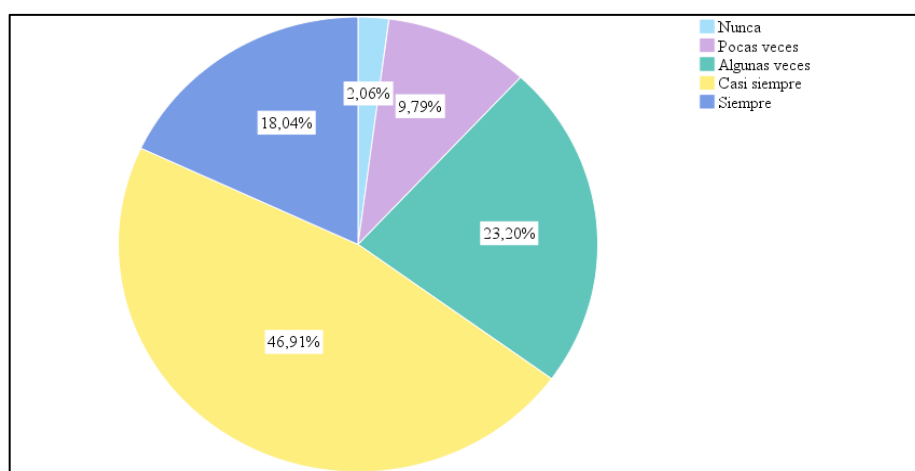
Percepción sobre el compañerismo en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.1	2.1
Pocas veces	19	9.8	11.9
Algunas veces	45	23.2	35.1
Casi siempre	91	46.9	82.0
Siempre	35	18.0	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 13

compañerismo en el trabajo



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En relación a la dimensión trabajo en equipo se muestra el nivel de compañerismo entre los servidores, de tal manera que el 18.0% de los servidores indica que siempre existe compañerismo entre ellos, el 46.9% indican que casi siempre existe compañerismo, lo cual es un buen indicador. Por otro lado, el 33.0% indica que solo algunas veces o pocas

veces se ve el compañerismo en el centro de trabajo y solo un 2.1% considera que el compañerismo no existe en el programa nacional Juntos UT Cajamarca.

Discusión.

Esta dimensión expresa dos caras de la moneda, por un lado encontramos a los funcionarios de oficina “administración, logística, entre otras” las que realizan labores similares y comparten un espacio de trabajo demuestran que existe un compañerismo impetuoso reflejado en un ambiente laboral promiscuo, por otra parte se encuentran los funcionarios de campo y oficina, “gestores locales, coordinadores técnicos local” los que realizan labores similares y comparten condiciones similares de trabajo demuestran en su gran mayoría un compañerismo pasivo reflejado en los resultados de sus actividades, cabe señalar que aquí se pierde el ambiente laboral, más bien este es remplazado por las condiciones difíciles de trabajo, terrenos irregulares, viviendas con muy difícil acceso a ellas, cobertura ineficiente, falta de tecnología y presión laboral, todas estas adversidades dificultan desarrollar las actividades sin embargo los funcionarios logran cumplir con sus actividades.

Berrocal y Alonso (2008) demuestran contrariamente a nuestra investigación respecto del compañerismo, sobre el sentimiento de grupo y reconocimiento. Afirman que desarrollados de manera adecuada mejorarán la felicidad en el trabajo de los empleados.

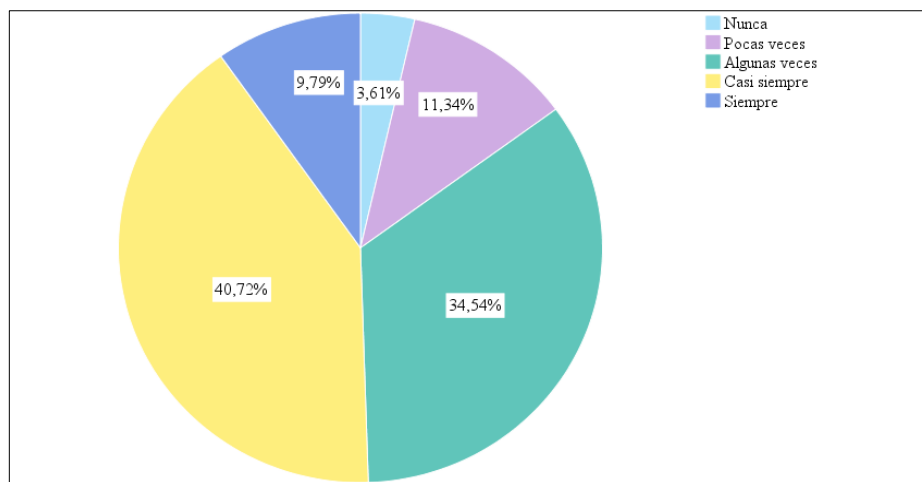
Tabla 16

Unidad en el Equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	3.6	3.6
Pocas veces	22	11.3	14.9
Algunas veces	67	34.5	49.5
Casi siempre	79	40.7	90.2
Siempre	19	9.8	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 14

Unidad en el Equipo

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

Ante los problemas existentes en el programa nacional Juntos UT Cajamarca, el 9.8% de los servidores consideran que se mantienen unidos ante las situaciones trágicas, el 40.7% opina que casi siempre se mantienen unidos, otro porcentaje importante (34.5%) considera que solo algunas veces se mantienen unidos y el 14.9% piensa que pocas veces o nunca se han mantenido unidos ante las adversidades que ocurre dentro del centro de labores. La reacción de los servidores frente a los problemas que ocurren por las diversas razones, aparentemente en la mitad de los casos unen fuerzas para controlar y resolver la situación lo cual muestra que hay mucho por mejorar en estos casos, ya que podría estar afectando al desempeño laboral.

Discusión.

Los funcionarios que realizan labores de campo se encuentran con obstáculos como terrenos irregulares, condiciones climáticas, difícil acceso a zonas de intervención, cobertura telefónica ineficiente, insuficiente acceso de tecnología y sobre ello la presión laboral, no obstante, el apoyo se da entre funcionarios en las zonas de intervención mediante comunicación telefónica logrando así el desarrollo de sus actividades programadas.

Respecto de la unidad en el trabajo; Villadiego y Alzate, (2017) analizan que las relaciones interpersonales que sí influyen en gran medida en el clima organizacional y para objeto de su investigación concluyen que no se encuentran afianzadas entre los colaboradores. Nuestra investigación demuestra resultados divididos respecto de la percepción de unidad de los trabajadores, lo cual nos permite relacionarlo de alguna manera con los resultados del estudio antes referido.

4.1.10 Dimensión IX. Motivación laboral

Tabla 17

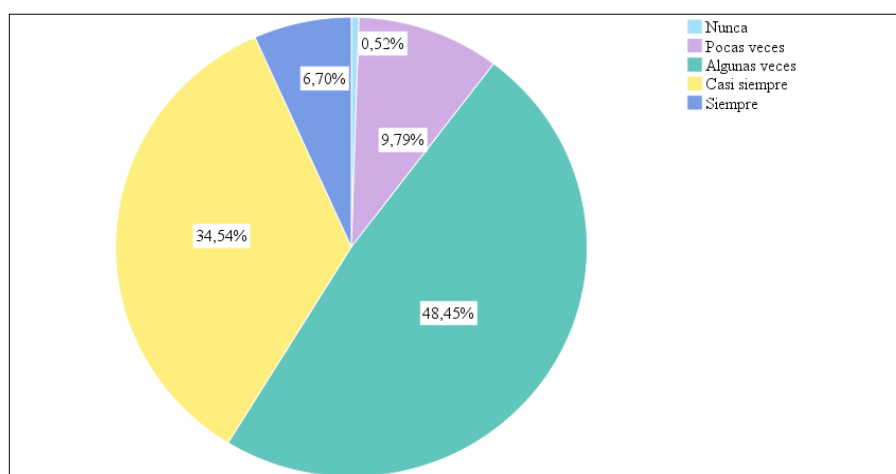
Aspiraciones Personales y Laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.5	0.5
Pocas veces	19	9.8	10.3
Algunas veces	94	48.5	58.8
Casi siempre	67	34.5	93.3
Siempre	13	6.7	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 15

Aspiraciones Personales y Laborales



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

Con respecto a la motivación laboral, solo el 0.5% de los servidores consideran que las políticas de la institución no cumplen con las aspiraciones personales y laborales, un importante 58.3% del total de servidores consideran que pocas o algunas veces estas políticas influyen positivamente en sus aspiraciones, un 34.5% de servidores considera que casi siempre estas políticas cumplen con sus aspiraciones profesionales y personales, finalmente, solo el 6.7% de los servidores considera que las políticas de la institución están alineadas a sus interés personales y laborales.

Discusión.

Con respecto a la política institucional nos encontramos frente a una utopía debido a que esta no promueve, no incentiva, no impulsa, no busca un crecimiento o ascenso laboral para los profesionales que aspiran a lograr conseguir una mejor posición dentro de la institución, no obstante los mandos altos intentan mantener a los mandos medios y bajos en el estatus laboral en el que se encuentran de manera permanente caso contrario se busca herramientas para eliminar o sustituir este elemento ya que se vuelve inestable para su organización. Al respecto Davis y Newtrom, 1991, citado en Quintero y otros.p.39). demuestran que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivo sus intenciones del comportamiento, estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

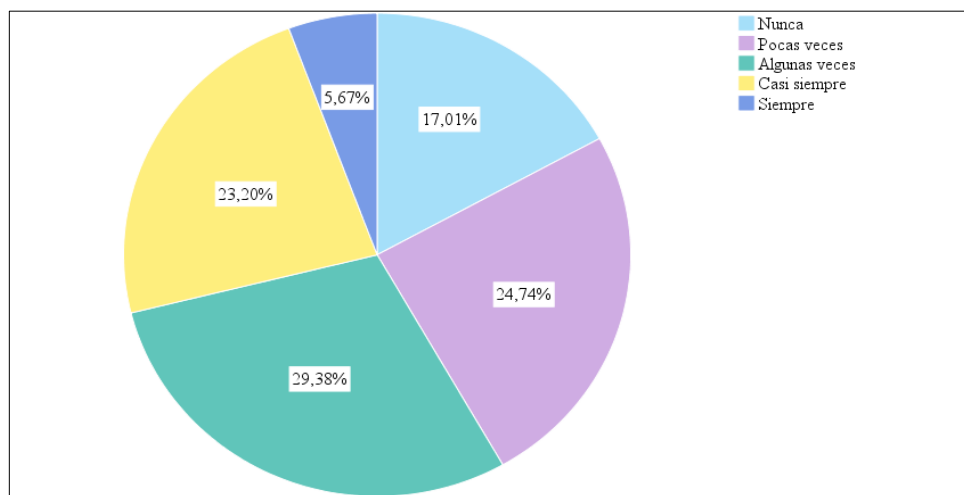
Tabla 18

Reconocimiento Laboral por Desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	33	17.0	17.0
Pocas veces	48	24.7	41.8
Algunas veces	57	29.4	71.1
Casi siempre	45	23.2	94.3
Siempre	11	5.7	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 16

Reconocimiento Laboral por Desempeño

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

También en relación a la motivación laboral, se encontró el nivel de reconocimiento que reciben los servidores del programa Juntos UT Cajamarca, el 17.0% de los servidores nunca ha sido reconocido por su desempeño laboral y solo un 5.7% del total de usuarios recibido algún tipo de reconocimiento por su desempeño en el trabajo. Por lo tanto, el nivel de reconocimiento por la labor realizada por servidores públicos es bajo, lo cual afecta negativamente al desempeño laboral.

Discusión.

El reconocimiento de un funcionario público por desarrollar actividades sobresalientes no ha sido de pronto reconocido como una hazaña que merezca un agasajo o reconocimiento público o escrito, es por ello que este aspecto empalma con las características descritas en el apartado anterior referente a incentivo laboral, esto permite entender contundentemente que la entidad solo verifica los resultados obtenidos de manera global, sin importar quienes se encuentran detrás de aquellos resultados.

4.2 Resultado del desempeño laboral

Tabla 19

Diagnóstico sobre el desempeño laboral

Desempeño laboral	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Cooperación	1%	7%	28%	38%	26%
Productividad	3%	3%	18%	43%	33%
Compromiso	18%	14%	29%	26%	13%
Conductas y hábitos	2%	4%	21%	41%	32%

Fuente: *Elaboración propia.*

Nota: Escala de valoración adaptada según Likert

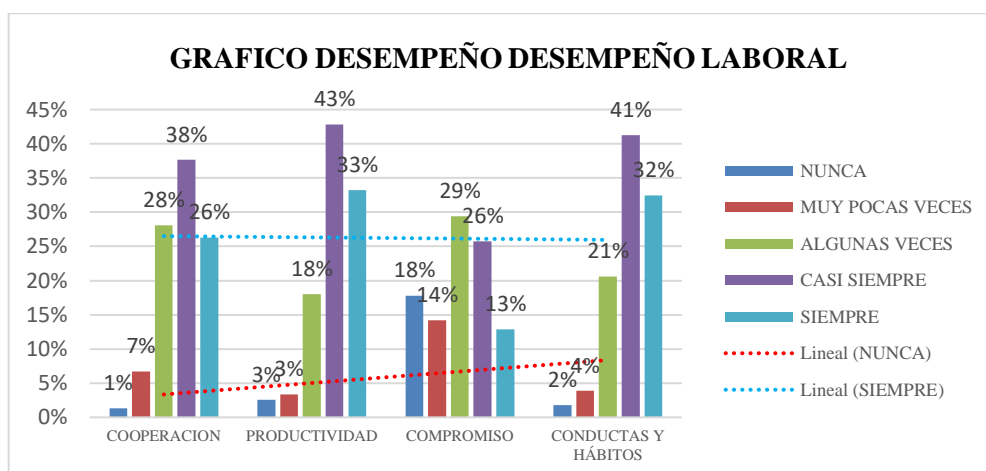
Tabla 20

Valores asignados según escala de Likert

Escala de Likert	Porcentaje	Valoración	Casi siempre
5	100	Excelente	Siempre
4	80	Muy bueno	Casi siempre
3	60	Bueno	Algunas veces
2	40	Regular	Muy pocas veces
1	20	Malo	Nunca

Fuente: *Elaboración propia, adaptado según la escala de Likert*

Gráfico N° 17



4.2.1 Dimensión I. Cooperación

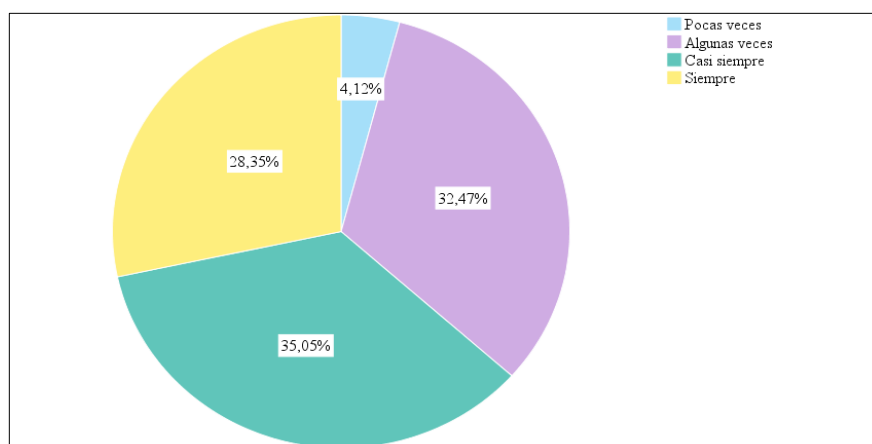
Tabla 21

Cooperación Entre Servidores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pocas veces	8	4.1	4.1
Algunas veces	63	32.5	36.6
Casi siempre	68	35.1	71.6
Siempre	55	28.4	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: Elaboración propia 2020

Gráfico N° 18

Cooperación entre Servidores

Fuente: Elaboración propia 2020

Interpretación.

En la tabla 19 y figura 18 se muestran resultados con relación a la dimensión cooperación, del total de colaboradores, el 36.6% de ellos considera que pocas veces o algunas veces la cooperación es utilizada como estrategia por el programa Juntos UT Cajamarca, el 35.1% de ellos piensa que casi siempre la cooperación es una estrategia utilizada dentro del programa un 28.4% de servidores públicos está seguro de que la cooperaciones una estrategia utilizada dentro del programa nacional Juntos en la Unidad Territorial de Cajamarca.

Discusión.

Sobre la cooperación de los servidores entre sí, nuestro estudio demuestra una percepción dividida según los resultados obtenidos, lo cual demuestra que hay un equipo de trabajo que aún no está consolidado. Al respecto (Quintero y otros.p.40). demuestran que cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

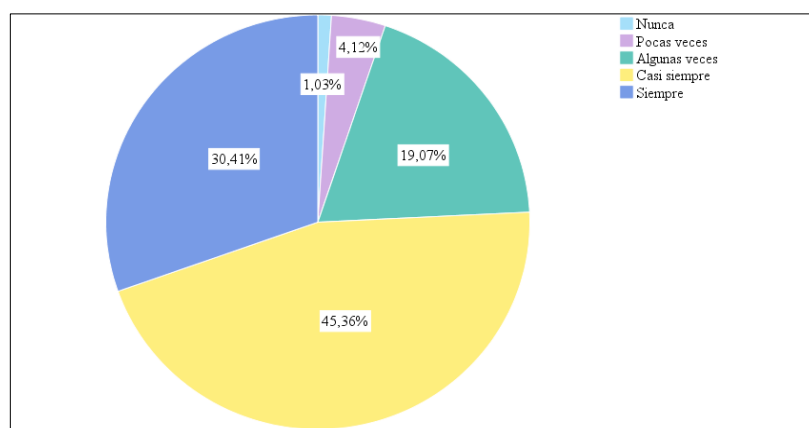
Tabla 22

Desempeño en Equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1.0	1.0
Pocas veces	8	4.1	5.2
Algunas veces	37	19.1	24.2
Casi siempre	88	45.4	69.6
Siempre	59	30.4	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 19

Desempeño en Equipo

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

Con respecto a la valoración del trabajo en equipo como medio para mejorar el desempeño laboral, el 30.4% de los servidores está convencido de que se sienten más cómodos trabajando en equipo, el 45.4% consideran que casi siempre el trabajo en equipo mejora el desempeño laboral, el 23.2% solo en algunas veces o pocas veces el trabajo en equipo es importante para mejorar el desempeño laboral y finalmente solo el 1.0% del total de servidores piensa que el trabajo en equipo no influye en el desempeño laboral.

Discusión.

Evaluar el desempeño de un empleado no es tan fácil como parece, es una actividad necesaria para obtener buenos o malos resultados ya que su trabajo individual o en equipo

tiene un enorme impacto en el éxito de todos. Es decir, si un funcionario hace un trabajo increíble, ayuda en el avance del objetivo que se busca, pero si, por el contrario, un funcionario trabaja de manera no convencional, probablemente comience a generar más problemas que soluciones entregando un avance negativo en el objetivo. Es por ello que el programa JUNTOS a establecido metas y objetivos a cada funcionario con el fin de alcanzar el objetivo común además de presionarlo y obligarlo a cumplir con sus responsabilidades, esta implementación ha generado cierto estrés laboral en el trabajador, pero al mismo tiempo ha creado en él la búsqueda de trabajar en equipo, sin dejar de lado el trabajo individual.

4.2.2 Dimensión II. Productividad

Tabla 23

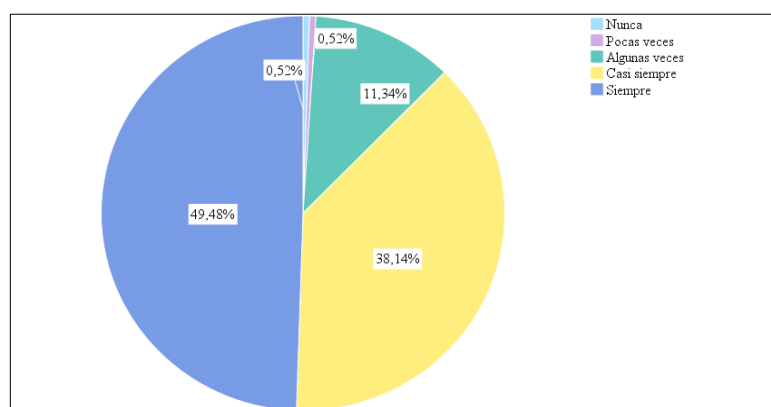
Cumplimiento de Actividades en Relación a las Metas Programadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.5	0.5
Pocas veces	1	0.5	1.0
Algunas veces	22	11.3	12.4
Casi siempre	74	38.1	50.5
Siempre	96	49.5	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: Elaboración propia 2020

Gráfico N° 20

Cumplimiento de Actividades en Relación a las Metas Programadas



Fuente: Elaboración propia 2020

Interpretación.

En la tabla 21 y figura se muestra que: el 49.5% de los servidores siempre cumple con sus actividades programadas, el 38.1 casi siempre logra hacerlo, y el 11.9% lo hace algunas veces o pocas veces y, por último, el 0.5% nunca logra cumplir con sus actividades.

Discusión.

Para verificar el cumplimiento o no de las actividades programadas por la Unidad territorial Cajamarca, se ha implementado un informe de seguimiento que busca verificar el cumplimiento de las actividades, por consiguiente, el programa ha considerado establecer metas y objetivos por mes las que deben ser cumplidas a cabalidad, de estas depende conjuntamente el resultado final, a ello se suma las adversidades y ocurrencias en las zonas de intervención, sin embargo, los funcionarios manifestaron las dificultades condiciones que pasan ante el desarrollo de sus actividades tales como clima adverso, cobertura telefónica y terrenos irregulares de difícil acceso, con el fin de que comprendan el no cumplimiento a cabalidad de sus actividades.

Tabla 24

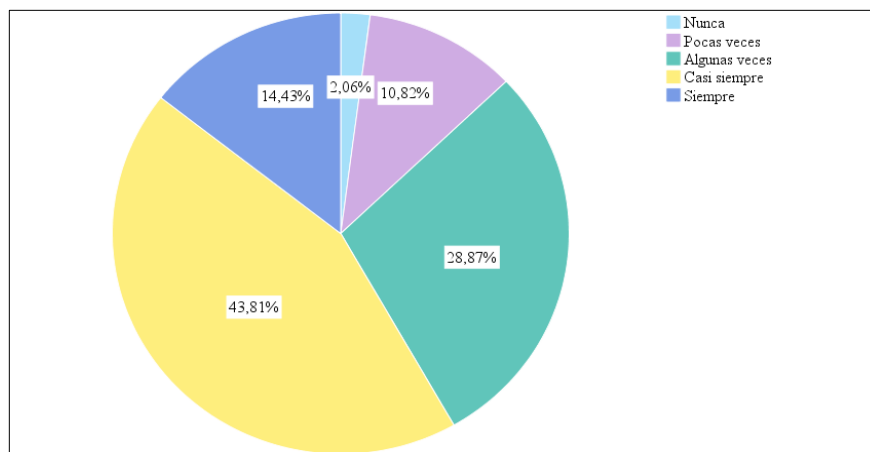
Desempeño laboral en relación con sus compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2.1	2.1
Pocas veces	21	10.8	12.9
Algunas veces	56	28.9	41.8
Casi siempre	85	43.8	85.6
Siempre	28	14.4	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020.*

Gráfico N° 21

Desempeño laboral en relación con sus compañeros.



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En la tabla 20 y figura 20 se muestra la opinión que tienen los servidores sobre su desempeño laboral, el 14.4% siempre piensa que su desempeño es superior al de los demás, el 43.8% de los trabajadores opina que casi siempre su desempeño laboral está por encima de sus compañeros de trabajo, el 39.7% es más modesto y piensa que solo algunas veces o pocas veces su desempeño ha sido mejor que el de los demás, y un 2.1% de ellos opina que su desempeño laboral nunca ha sido superior al de sus compañeros de trabajo. Los resultados demuestran un buen nivel de confianza en los trabajadores, que son necesarios para un buen desempeño laboral.

Discusión.

En cualquier tipo de organización, el buen desempeño de sus miembros es una necesidad de primer orden, por lo tanto, establecer los criterios de dicho buen desempeño y evaluarlos, se encuentra en la base de la institución para lograr sus objetivos. Es por ello que la evaluación del desempeño permite identificar la contribución individual de los trabajadores, específicamente qué y cómo lo hicieron. Sin embargo, el programa JUNTOS desaira este esfuerzo y apunta a el resultado colectivo además de evadir algún reconocimiento público por los esfuerzos individuales, no obstante, algunos funcionarios consideran esforzarse más que otros, sin tener una comparativa contundente con respecto a cumplimiento o sobre esfuerzos laborales.

4.2.3 Dimensión III. Compromiso

Tabla 25

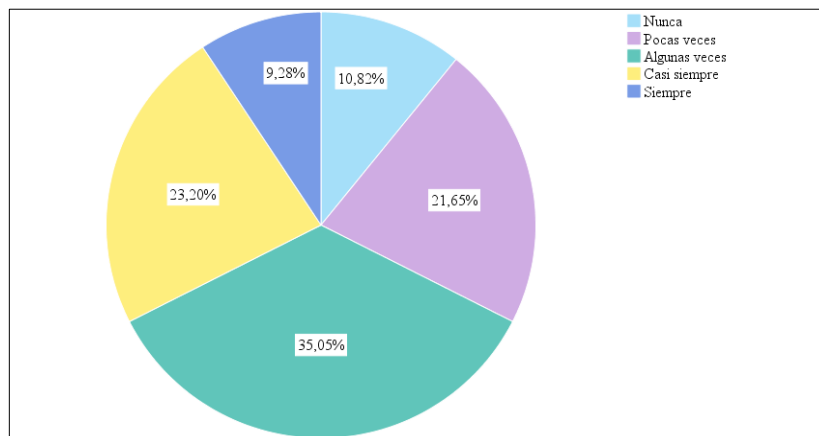
Compromiso Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	21	10.8	10.8
Pocas veces	42	21.6	32.5
Algunas veces	68	35.1	67.5
Casi siempre	45	23.2	90.7
Siempre	18	9.3	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 22

Compromiso Laboral



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

Los resultados relacionados al compromiso presentados en la tabla 21 y figura 21 indican que solo el 10.8% de los servidores definitivamente no renunciarían a su trabajo ante una oferta laboral de igual condiciones, el 56.7% (algunas veces y pocas veces) consideraría

la posibilidad de renunciar a su trabajo, el 23.2% de los servidores tiene mayor probabilidad a renunciar y el 9.3% renunciaría a su puesto de trabajo.

Discusión.

La toma de decisiones relacionadas a otro empleo con la misma remuneración a punta a distintos factores entre ellas considero a la estabilidad laboral como un parámetro contundente, seguido de las condiciones laborales lugar, horarios y el que hacer de la jornada laboral, por lo tanto se observa en la interpretación que un mínimo de personas considerarían quedarse con ese mismo empleo mientras que la gran mayoría optaría por tomar otra opción laboral, quizá por las razones descritas líneas arriba.

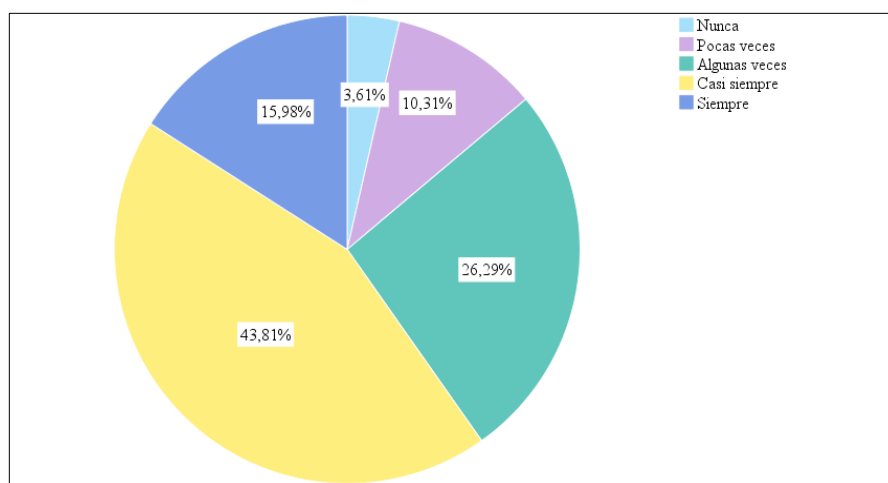
Tabla 26

Predisposición laboral de los servidores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	3.6	3.6
Pocas veces	20	10.3	13.9
Algunas veces	51	26.3	40.2
Casi siempre	85	43.8	84.0
Siempre	31	16.0	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020.*

Gráfico N° 23

Compromiso Laboral

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

Continuando con la dimensión compromiso, se presentan los resultados obtenidos en la tabla 22 y figura 22, donde se ve que el 16.0% de los servidores siempre está comprometido a realizar actividades aunque estas estén fuera de sus obligaciones, el 43.8% casi siempre optaría por realizar actividades que no están dentro de sus funciones, el 26.3% y 10.3% de los servidores solo algunas veces y pocas veces, respectivamente, estarían dispuestos a desarrollar actividades que no estén relacionado a sus funciones, por otro lado el 3.6% no se comprometería a ejecutar actividades que no tengan que ver con sus funciones dentro del programa nacional Juntos UT Cajamarca.

Discusión.

Muchos de los funcionarios aceptan realizar labores que están fuera de sus funciones porque existen varios temores de ser sacado del empleo por incumplir una orden directa o indirecta de las áreas superiores, quizá porque la actividad a realizarse es muy urgente y necesaria para la entrega o cumplimiento de alguna meta, otro factor puede ser la represaría que podrían tomar los altos mando contra el funcionario, sin embargo en la interpretación se confirma ese miedo de ser expulsado de su puesto, teniendo como resultado a más de la mitad de ellos aceptan realizar funciones que se encuentran fuera de su responsabilidad sea en cualquier momento y circunstancia.

4.2.4 Dimensión IV. Aspectos personales (conductas y hábitos)

Tabla 27

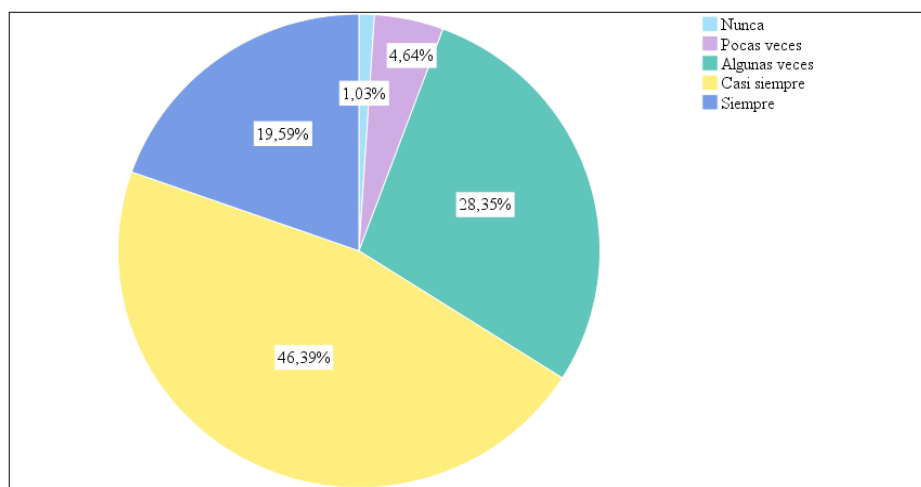
Conducta Laboral Frente a sus Demás Compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1.0	1.0
Pocas veces	9	4.6	5.7
Algunas veces	55	28.4	34.0
Casi siempre	90	46.4	80.4
Siempre	38	19.6	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Gráfico N° 24

Conducta laboral frente a sus demás compañeros



Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

Los resultados de la última dimensión de la variable desempeño laboral denominada Aspectos personales (conductas y hábitos), muestra en la tabla 23 y figura 23 que la opinión del 19.6% de los servidores es que la actitud de sus compañeros frente al trabajo siempre es buena, el 46.4% de los usuarios piensa que casi siempre la actitud frente al

trabajo de sus compañeros es buena, por otro lado los que creen que solo algunas o pocas veces esta actitud ha sido buena representan el 28.4% y 4.6% respectivamente, sin embargo el uno por ciento de los colaboradores opina que la actitud frente al trabajo de sus compañeros no es la adecuada.

Discusión.

La confianza es la base de cualquier relación, con ella se sustenta para que cualquier equipo funcione con éxito, ya que todos los participantes de un equipo de trabajo deben cultivar confianza, a través del reconocimiento de errores y pidiendo ayuda cuando la necesitan, esto se refleja en los datos arrojados por el estudio, mostrando que casi el total de los funcionarios expresa que tienen una buena actitud frente al trabajo.

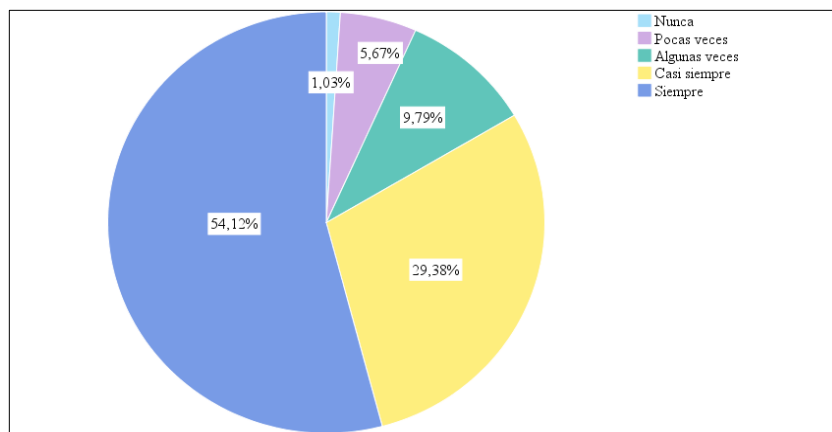
Tabla 28

Comportamiento Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1.0	1.0
Pocas veces	11	5.7	6.7
Algunas veces	19	9.8	16.5
Casi siempre	57	29.4	45.9
Siempre	105	54.1	100.0
Total	194	100.0	

Fuente: *Elaboración propia 2020.*

Gráfico N° 25

Comportamiento laboral

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Interpretación.

En referencia a la opinión de sí mismos sobre su comportamiento en el trabajo, en la tabla 24 y figura 24 se muestra que, el 54.1% de los servidores cree que su comportamiento es adecuado en el trabajo, el 29.4% de los servidores piensa que casi siempre su comportamiento es bueno, el 15.5% de los usuarios se califica como que en algunas o pocas veces su comportamiento no ha sido correcto y solo un uno por ciento considera que su comportamiento no es adecuado en su centro de trabajo.

Discusión.

Un componente clave del adecuado comportamiento es la ética y la conducta profesional del trabajador expresada como la integridad personal, la ética profesional evitara husmear y chismosear mientras realizan el trabajo, también es participe la honestidad y el actuar correcto en todo momento lo que nos conlleva a un adecuado comportamiento laboral, cabe mencionar que esto se encuentra dentro la personas que fueron criadas en hogares bajo valores y respeto mutuo, no obstante, la interpretación muestra que más de la mitad de los servidores muestran un comportamiento adecuado en el trabajo, mientras que cierta minoría menciona lo contrario.

5 Correlación de variables.

Tabla 29

Correlación de variables y dimensiones

			Variable dependiente	Dimensiones de la variable dependiente			
			Desempeño laboral	Cooperación	Productividad	Compromiso	Aspectos personales
Variable independiente	Clima organizacional	Correlación de Pearson	,859**	,826**	,655**	,618**	,773**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Dimensiones de la variable independiente	Normas, políticas y metas de trabajo	Correlación de Pearson	,348**	,254**	,310**	,295**	,313**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Recursos tecnológicos	Correlación de Pearson	,448**	,436**	,360**	,334**	,370**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Identidad	Correlación de Pearson	,769**	,389**	,409**	,398**	,582**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Toma de decisiones	Correlación de Pearson	,560**	,553**	,447**	,403**	,472**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Comunicación interpersonal	Correlación de Pearson	,566**	,439**	,298**	,472**	,444**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Remuneración	Correlación de Pearson	,728**	,533**	,371**	,317**	,501**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Capacitación	Correlación de Pearson	,524**	,459**	,441**	,403**	,454**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,537**	,586**	,388**	,335**	,484**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Motivación laboral	Correlación de Pearson	,691**	,634**	,380**	,478**	,480**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Fuente: *Elaboración propia 2020*

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Aaaaa baja correlación Aaaaa moderada correlación Aaaaaa alta correlación

Finalmente se presenta la tabla 29, resultados que son necesarios para la prueba de hipótesis formulada en esta investigación, para lo cual se calculó el coeficiente de Pearson para encontrar el nivel y tipo de correlación de las variables.

Antes de determinar el nivel de significancia entre las variables y dimensiones, se evaluará al coeficiente de Pearson observado si el α es menor a 0.05, si cumple esta condición significa que el coeficiente de Pearson es estadísticamente significativo, en otras palabras, en coeficiente es veraz y si correlaciona las variables (Restrepo y González, 2007). En esta investigación se observa en la tabla 29 que el α calculado [Sig. (bilateral)] para todas las correlaciones es menor a 0.01, entonces los coeficientes de Pearson estadísticamente son significativos y si logran una correlación veraz entre las variables y dimensiones, logrando cumplir con el primer requisito para que los coeficientes de Pearson sean considerados como válidos y disponibles para su interpretación.

Restrepo y González (2007) proponen que para determinar el nivel de correlación entre las variables y dimensiones se tome en cuenta el valor absoluto del coeficiente de Pearson ($|r|$) de la siguiente manera:

- Si $|r|$ es menor igual a 0.5, entonces el nivel de correlación es bajo
- Si $|r|$ es mayor a 0.5 y menor igual a 0.8, entonces el nivel de correlación es moderado
- Si $|r|$ es mayor a 0.8, entonces el nivel de correlación es alto.

Esta regla de decisión es la que usan los investigadores para determinar el grado de significancia entre las correlaciones, también se observara el signo del coeficiente de Pearson, ya que si tiene signo positivo significa una correlación directa entre las variables y si tiene signo negativo implica una correlación indirecta entre las variables.

5.1 Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral

El coeficiente de Pearson encontrado para la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral es de 0.853, el signo positivo del coeficiente indica que existe una correlación directa entre las variables, estadísticamente el 85.3% de la variabilidad del

desempeño laboral es explicado por la variable clima organizacional, en otras palabras, esto quiere decir que mejoras en el clima organizacional provoca mejoras en el desempeño laboral, además considerando la regla de decisión mencionada anteriormente tenemos que el coeficiente de Pearson encontrado es mayor a 0.8 por lo tanto se puede afirmar que existe una correlación altamente significativa entre las variables, quedando demostrada la hipótesis que afirma que el clima organizacional influye en el nivel desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial - Cajamarca, en el 2019.

5.2 Relación del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral

Según la tabla 29 la variable independiente clima organizacional influye positivamente y en diferente medida a cada una de las dimensiones del desempeño laboral, por ejemplo la variable independiente tiene un nivel alto (0.826) de correlación con la dimensión cooperación, un nivel de influencia moderado (0.655) con respecto a la dimensión productividad, un nivel de correlación moderado (0.618) con la dimensión compromiso y finalmente un nivel de influencia moderado (0.773) con la dimensión aspectos personales. Quedando claro que todos los estadísticos son significativos y de relación directa o positiva entre la variable independiente clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral, donde se observa además que el clima organizacional influye en mayor medida en la cooperación de los colaboradores y en menor medida al compromiso de los servidores del programa Juntos de la Unidad Territorial de Cajamarca en el año 2019.

5.3 Relación de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral

En cuanto a la influencia de cada una de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral, se muestra en la tabla 29 que son estadísticamente significativas y positivas. De otro lado las dimensiones del clima y su nivel de influencia en el desempeño laboral varía, es así que la dimensión identidad (coeficiente de Pearson de 0.769) y la dimensión remuneración (coeficiente de Pearson de 0.728) son las dimensiones que más influyen en el desempeño laboral seguido de la dimensión motivación (coeficiente de Pearson de 0.691). además, según el coeficiente de Pearson encontrado, las dimensiones identidad, toma de decisiones, comunicación interpersonal, remuneración, capacitación, trabajo en equipo y motivación laboral tienen un nivel de influencia moderado en la variable dependiente

desempeño laboral, a diferencia de las dimensiones normas, políticas y metas de trabajo y recursos tecnológicos que tienen un nivel de influencia bajo según el coeficiente de Pearson, aparentemente los servidores del programa Juntos UT Cajamarca no se encuentran conformes con las normas y políticas establecidas y tampoco están satisfechos con los recursos tecnológicos con los que cuentan en su centro de labores, lo cual estaría afectando s su desempeño laboral.

CAPITULO V.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

- a) La investigación realizada comprueba que, en el programa juntos en la unidad territorial de Cajamarca, que, si bien algunas dimensiones (factores) contribuyen a mejorar el clima organizacional entre los servidores, tales como las normas y políticas de trabajo, la identidad, los recursos tecnológicos empleados en la entidad, la comunicación y el trabajo en equipo. También existen algunos factores que de alguna manera pueden terminar debilitándolo, dentro de ellos la remuneración, capacitación, estímulos, autoformación o autoaprendizaje y expectativas. En general, de acuerdo con los resultados obtenidos en nuestra investigación. El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los servidores del programa juntos.
- b) Lo anterior permite confirmar la hipótesis planteada para nuestra investigación, debido a que el coeficiente de Pearson encontrado es mayor a 0.8 por lo tanto se puede afirmar que existe una correlación altamente significativa entre las variables, quedando demostrado que el clima organizacional influye en el nivel desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial – Cajamarca en el 2019.
- c) Sin embargo, esto no evade el hecho de que se tiene que fortalecer algunas dimensiones del clima organizacional, esto con la finalidad de que en el futuro no afecten en la calidad del desempeño laboral y servicio que brindan los servidores.
- d) Sobre la relación existente entre el clima organizacional y el nivel del desempeño laboral de los servidores del programa juntos concluimos según los resultados que: hay una relación directa o positiva entre la variable independiente clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral, donde se observa además que el clima organizacional influye en mayor medida en la cooperación de los colaboradores y en menor medida al compromiso de los servidores. Esto se demuestra cuando observamos que por ejemplo la variable independiente tiene un nivel alto (0.826) de correlación con la dimensión cooperación, un nivel de influencia moderado (0.655) con respecto a la dimensión productividad, un nivel de correlación moderado (0.618) con la dimensión compromiso y finalmente un nivel de influencia moderado (0.773) con la dimensión aspectos personales.

5.2 Recomendaciones.

- a) Diseñar un programa de fortalecimiento de la identidad y motivación laboral de servidores del programa Juntos de la Unidad Territorial de Cajamarca.
- b) La entidad debe diseñar una política de estímulos y mejora salarial para los servidores del programa juntos.
- c) Mejorar los ambientes de trabajo, instalaciones, e implementación tecnológica, u optimizarlo de manera tal que los trabajadores se sientan más cómodos y puedan rendir al máximo de sus capacidades.
- d) se recomienda a la entidad alentar la comunicación interpersonal y también con los grupos de trabajo, para fortalecer la comunicación, la cooperación y rendimiento laboral en general.
- e) Diseñar una propuesta de sostenibilidad de las dimensiones que actualmente funcionan y que cumplen un rol positivo en relación con el desempeño laboral de los servidores del programa Juntos.

6 Referencias bibliográficas

- Alcóver de la Hera, (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Berman, P. (1975). *Federal Programs supporting educational change (8vols)* California Rand Corporation.
- Berman, P. (1975). *Federal Programs supporting educational change(8vols)* California Rand Corporation.
- Bitttel, (1996), *Administración de personal*. Traducción José Real Gutiérrez
- Bitttel, (2000), *Administración de personal*. Traducción José Real Gutiérrez
- Brunet, (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México, Pág. 15
- Brunet, (1992). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas
- Camrbell, (1970), *Comportamiento, gerencial, desempeño y efectividad*. New York: McGraw Hill.
- Carranza, (2016). *Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de las auxiliares de operaciones de la caja Trujillo, sede institucional 2014*. Perú.
- Chavenato, (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Chiavenato, (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw- Hill.
- Chiavenato, (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw- Hill.
- Chiavenato, (2007). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones (8va ed.)*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chruden, y Sherman, (1999). *Administración de Personal*. Compañía Editorial Continental, S.A. México.
- Davis, Newstrom, (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (2ª Ed.) México: McGraw-Hill.
- Dorta, (2013), *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*, Venezuela
- Drovett, (1992), *Dicerción de la salud*. Editorial Maechi, Buenos Aires, Argentina

- Edel, et.al (2007) Clima y Compromiso Organizacional, en:
<http://es.scribd.com/doc/59499299/10/Modelos-de-climaorganizacional>
- Fincher,(1983), La evaluación de la conductividad institucional. El Diario de la Asociación para la Institucionalidad. Investigación. Vol. 19, Nº 3, 381-384.
- Furnham,(2001). Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Oxford University
- Gant, (1983), Escuelas, colegios y departamentos de educación eficaces: el decano es la clave. Anuncio de revista. RIEOCT 83. Feb.
- García y Segura (2013), Perú, El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013, Universidad Católica Sapientiane, Escuela de Posgrado, Lima Perú
- Ghiselli, (1998), Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez
- Gómez, (2011), Protocolo y Modulo del curso académico Psicología Organizacional. Bogotá, Colombia
- Goncalves, (2000). Fundamentos del Clima Organizacional. México: Sociedad Latinoamericana para la calidad
- Goncalves, (2000), Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC), en:
http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/maestria_en_educacion/desarrollo_y_com_en_los_r_h/sesion4/actividades/ClimaTerminoOrganizacional.pdf
- Gonzales, Aura. (2013). Clima organizacional. Executive Master en Administración y Dirección de Empresas.
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/31/3729/#:~:text=Estructura%3A%20Hace%20referencia%20a%20la,la%20posici%C3%B3n%20en%20el%20nivel>
- Huaripoma y Rosado (2018), “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017”, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú
- Lewin, (1988), La teoría del Campo en la ciencia social, Barcelona, España
- Lewin, (1936), Principios de la psicología topológica. New York: MacGraw Hill.
- Likert, (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.

- María, B. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.
- Meriño Córdoba, Víctor Hugo, & del Valle Chirinos Araque, Yamarú , & Martínez de Meriño, Carmen (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (84),43-61.[fecha de Consulta 25 de Abril de 2022]. ISSN: 0120-8160. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20657075003>
- Mejía, M. (2010). *Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral*.
- Milkovich, y Boudrem, (1994) *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos. Nash, M. (1989) *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Colombia
- Monteza, (2017), *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto, Perú
- Montoya, (2016), “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú, 2015”, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima Perú
- Nash, (1989), *Como incrementa la productividad del recurso humano*, Ed. Norma, Colombia
- Owens,(1976). *La Escuela como Organización: Tipos de Conducta y Práctica Organizativa*. Madrid: Editorial Santillana.
- Palomino y Peña, (2016), “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería VeneplastLtda.”, Universidad de Cartagena, Colombia, Colombia
- Pereda, et.al. (2008). *Psicología del trabajo. Teoría y práctica*. Madrid: Síntesis.
- Porter, (1990) *Ser Competitivo*, Ed. Destuo, EE.UU.
- Pujol, J. (14 de Noviembre de 2020). *Importancia de la Psicología organizacional*. Madrid, España.
- Ramos, (2012), *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*, Colombia

- Reddin, W. J. (2004). Gestión del Clima Organizacional en la mejora de la efectividad. Nueva Empresa, (121), 77-82. En:
http://www.gref.org/nuevo/articulos/291104_2.pdf
- Rodríguez, (2001). Diagnostico Organizacional. México DF: Editorial Alfaomega.
- Ubillas, (2017), “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación, Trujillo, 2017”, Universidad César Vallejo, sede Trujillo, Trujillo Perú
- Villadiego y Alzate, (2017), “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum&Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016”, Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá, Colombia
- Weick,(1976),Organización educativa como sistemas acoplados sueltos. Ciencia administrativa trimestral21, 1-19.
- Zans, (2017), “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016”, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua

ANEXOS

1. ANEXO N° 1.

Clima organizacional y su influencia en el nivel del desempeño laboral de los servidores del programa Juntos UT-Cajamarca 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>Pregunta General.</u></p> <p>¿Influye el clima organizacional en el nivel desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Cajamarca?</p>	<p><u>Objetivo General.</u></p> <p>Analizar la influencia del clima organizacional en el nivel de desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el clima organizacional que existente en el Programa juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca - Determinar el nivel de desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca. - Establecer la relación que existe entre clima organizacional y el nivel de desempeño laboral en los servidores del Programa juntos de la Unidad Territorial-Cajamarca. 	<p>El clima organizacional influye significativamente en el nivel desempeño laboral de los servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Cajamarca.</p>	<p><u>Clima organizacional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas, políticas y metas de trabajo - Recursos Tecnológicos - Identidad - Toma de decisiones - Trato vertical - Remuneración - Capacitación - Trabajo en equipo - Comunicación interpersonal <p><u>Desempeño laboral</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Productividad - Compromiso - Aspectos personales (conductas y hábitos) - Motivación Laboral 	<p><u>Universo</u></p> <p>Servidores del Programa Juntos de la Unidad Territorial - Cajamarca, 2019</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>No se utilizará muestra, se trabajará con la totalidad de la población de estudio</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: *elaboración propia 2020*

7 ANEXO N° 02:

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

EDAD..... SEXO:.....

PRESENTACION: el presente cuestionario tiene por objetivo conocer la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral dentro del Programa Nacional Juntos en UT Cajamarca, la información que proporcione será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea las preguntas de forma minuciosa y con la veracidad respectiva, marque con (X) solo un casillero las respuestas según sea su caso, por favor marcar todos los ítems en el numeral que considere en la siguiente escala:

CODIGO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
CATEGORIA	S	CS	AV	MPV	N
PUNTAJE	5	4	3	2	1

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	NORMAS, POLÍTICAS Y METAS DE TRABAJO	5	4	3	2	1
1	¿Comprende con exactitud el reglamento interno y normas de servidores del Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca?					
2	¿Cumple usted con las metas programadas en los diversos procesos operativos del Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca?					
	RECUSOS TECNOLOGICOS	5	4	3	2	1
3	¿Ud. considera que el del Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca, cuenta con los equipos tecnológicos suficientes para cumplir con sus actividades programadas?					
	IDENTIDAD	5	4	3	2	1
4	¿Se identifica Ud., con la visión y misión del Programa Nacional Juntos?					
5	¿Se identifica Ud., con los objetivos del programa Nacional Juntos?					
	TOMA DE DECISIONES	5	4	3	2	1
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7	¿La estructura organizacional (¿organigrama le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	5	4	3	2	1
8	¿Existe un dialogo alturado en la resolución de problemas en el Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca?					
	REMUNERACION	5	4	3	2	1

9	¿Siente que su remuneración laboral asignada por el Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca, satisface sus necesidades económicas?					
10	¿Ud percibe algún incentivo por cumplir con las metas como servidor del Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca?					
	CAPACITACION	5	4	3	2	1
11	¿El Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca realiza algún tipo de capacitación, para su empoderamiento y perfeccionamiento laboral?					
12	¿Ud realiza estudios complementarios para fortalecer su formación profesional?					
	TRABAJO EN EQUIPO	5	4	3	2	1
13	¿Existe compañerismo en el Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca?					
14	¿Cuándo hay obstáculos en su centro de trabajo, Ud. siente que los trabajadores están unidos?					
	MOTIVACION LABORAL	5	4	3	2	1
15	¿Las políticas de la institución cumplen con sus aspiraciones personales y laborales?					
16	¿Se siente reconocido cuando su desempeño laboral es más alto de lo esperado?					

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
Nº	COOPERACION	5	4	3	2	1
17	¿Ud considera que la cooperación es una estrategia que se utiliza dentro el Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca?					
18	¿Siente Ud. que mejora su desempeño laboral cuando trabaja en equipo en comparación cuando trabaja solo?					
	PRODUCTIVIDAD	5	4	3	2	1
19	¿Ud. Cumple con las actividades establecidas por el Programa Nacional Juntos - UT Cajamarca, en función de las metas programadas durante el año?					
20	¿Considera que su desempeño laboral, es más alto que de otros trabajadores del Programa?					
	COMPROMISO	5	4	3	2	1
21	¿Siente que, si le ofrecieran otro puesto de trabajo con la misma remuneración, renunciaría a su empleo actual?					
22	¿De ser el caso y se le pida realizar una tarea que no está dentro de sus funciones, estaría dispuesto a realizarla?					
	ASPECTOS PERSONALES (CONDUCTAS Y HABITOS)	5	4	3	2	1
23	¿Considera usted que la actitud de sus compañeros frente al trabajo es adecuada?					
24	¿Siente usted que su comportamiento en el trabajo es correcto?					

Muchas Gracias por su participación.



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

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL

En Cajamarca, en la sala virtual generada por el presidente del Jurado, el día lunes siete de marzo del año dos mil veintidós, siendo las diecinueve horas, se reunieron los docentes: Dr. Juan Miranda Castro (Presidente), Dr. Carlos Suárez Sánchez (Secretario), Dr. Aldo Montoya Ríos (Vocal), integrantes del Jurado Evaluador, y como asesor el Dr. Julio Alcalde Giove, a fin de proceder a la sustentación de la Tesis titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL PROGRAMA JUNTOS UT- CAJAMARCA**”, presentada por los Bachilleres en Sociología Edgar CHUAN VASQUEZ y Carlos Enrique CHAVEZ BUENO, para optar el Título Profesional de Licenciado en Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El presidente del Jurado indicó a los Bachilleres que cuentan 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 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 indicó a los sustentantes se desconecten de la sala Meet para la deliberación y calificación respectiva. Realizado el acto deliberativo, el Jurado determinó APROBAR la Tesis con el calificativo de DIECISEIS (16)

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

Dr. Juan Miranda Castro.
 PRESIDENTE

Dr. Carlos Suárez Sánchez.
 SECRETARIO

Dr. Aldo Montoya Ríos
 VOCAL