

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO EPS MOYOBAMBA S.A, 2020

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA.

Presentada por:

Bachiller: HENRRY CUBAS VASQUEZ

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
HENRRY CUBAS VÁSQUEZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO EPS MOYOBAMBA S.A, 2020

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: HENRRY CUBAS VASQUEZ

JURADO EVALUADOR

Dra. María Esther León Morales
Asesora

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado evaluador

M.Cs. Daniel Seclen Contreras
Jurado evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:00 horas, del día 17 de octubre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, M.Cs. **DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO EPS MOYOBAMBA S.A 2020”**; presentado por el **Bachiller en Ciencias Económicas. HENRRY CUBAS VASQUEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de ALABASTRE (A) la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Ciencias Económicas. HENRRY CUBAS VASQUEZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 10:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora


.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador


.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi esposa Julliana Katherine, por su apoyo incondicional en esta larga lucha de perseverancia, a mis hijos Jaccari y Takeshi por la comprensión de usar sus tiempos de gozo familiar en bien de mis estudios.

A mi hermana Elisa por su apoyo incondicional y arduo trabajo.

También agradezco a los docentes por las enseñanzas y el apoyo brindado en esta etapa de estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi casa de estudio, la Universidad Nacional de Cajamarca quien me albergó y permitió ampliar mi formación profesional con sus docentes de alto nivel académico y profesionalismo.

A mi asesor Dra. María León Morales por la paciencia y enseñanza brindadas para la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Empresa Prestadora de Servicio EPS Moyobamba representados por su personal administrativo, quienes me otorgaron las facilidades necesarias para la ejecución de este trabajo.

Epígrafe

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.

Chiavenato (1992).

Índice general

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice general	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Lista de abreviaturas y siglas usadas	xii
Glosario o definición de términos.....	xiii
Resumen	xiv
Abstract.....	xv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	4
1.2. Justificación e importancia	4
1.2.1. Justificación científica	4
1.2.2. Justificación técnica – practica	5
1.2.3. Justificación institucional y personal	5
1.3. Delimitación de la investigación	5
1.4. Limitaciones	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Teorías	23
2.3. Marco conceptual	25
2.4. Definición de términos básicos.....	33
CAPITULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	34
3.1. Hipótesis	34
3.1.1. Hipótesis general.....	34
3.1.2. Hipótesis específicas	34

3.2.	Variables	34
3.3.	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	35
CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO		36
4.1.	Ubicación geográfica	36
4.2.	Diseño de la investigación	38
4.3.	Métodos de Investigación	39
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	39
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	40
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	41
4.7.	Equipos, materiales, insumos	41
4.8.	Matriz de consistencia metodológica.....	42
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		43
5.1.	Presentación de resultados	43
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	50
5.3.	Contrastación de hipótesis	52
CONCLUSIONES		54
RECOMENDACIONES		55
REFERENCIAS		56
ANEXOS		59

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las hipótesis	35
Tabla 2 Trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba, según área u oficinas 2020.....	40
Tabla 3 Matriz de consistencia metodológica	42
Tabla 4 Prueba de normalidad de variables	50
Tabla 5 Coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y desempeño laboral	53
Tabla 6 Valoración por Dimensiones	66
Tabla 7 Valoración por Variables.....	67
Tabla 8 Resultados por ítem del Instrumento que mide el clima organizacional.....	67
Tabla 9 Resultados por ítem del Instrumento que mide el desempeño laboral	68

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de ubicación	37
Figura 2 Autorrealización en el clima organizacional.....	43
Figura 3 Involucramiento laboral en el clima organizacional	44
Figura 4 Supervisión en el clima organizacional	44
Figura 5 Comunicación en el clima organizacional	45
Figura 6 Condiciones laborales en el clima organizacional	45
Figura 7 Condiciones personales en el desempeño laboral	46
Figura 8 Características para el trabajo en el desempeño laboral	46
Figura 9 Relaciones interpersonales en el desempeño laboral	47
Figura 10 Cumplimiento de metas en el desempeño laboral.....	47
Figura 11 Nivel de clima organizacional.....	48
Figura 12 Nivel de desempeño laboral.....	49

Lista de abreviaturas y siglas usadas

EPS: Empresa prestadora de servicios

GADMC: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón

UNAN: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Glosario o definición de términos

Clima organizacional. Conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos (Seisdedos, 1996).

Desempeño laboral. Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000).

Condiciones de trabajo. Hace mención al estado de las condiciones físicas de la zona de trabajo donde se realiza las labores y las condiciones de contratación, de seguridad y de permanencia, así mismo señala que si la organización cumple con todas estas condiciones el personal está a gusto con las condiciones del ambiente laboral

Comunicación. Es la acción que sirve para intercambiar información, facilitar una buena comunicación organizacional en el área de una empresa o entidad es recomendable diseñar estrategias y métodos que orienten al desarrollo eficiente de los empleados y así obtener un mejor trabajo laboral

Motivación. Es la disposición a reaccionar frente a un contexto tras evaluarlo ya sea de manera negativa o positiva, siendo el principio que estimula a actuar, por ende, será importante plantearse las razones de nuestras acciones, con el fin de no dejarse llevar sencillamente por la inercia y la ansiedad durante el desarrollo de las actividades

Relaciones interpersonales. Es la capacidad que poseen los individuos para relacionarse con otras personas, donde facilita gestionar y desarrollar importantes vínculos dentro de la entidad, en la cual se afine las relaciones interpersonales.

Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba en el periodo 2020, se utilizó el diseño no experimental de tipo correlacional, de corte transversal, para medir las variables de investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios validados y con índices de confiabilidad adecuados, los ítems de ambos cuestionarios se elaboraron bajo una escala de Likert, no se utilizó ningún tipo de muestreo, pues se optó por trabajar con la totalidad de la población, la cual fue de 80 trabajadores de la empresa, los resultados demuestran que existe una relación significativa directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la empresa, dicha relación es de grado fuerte con un valor del coeficiente de correlación de Spearman de 0.792 y con un nivel de significancia menor a 0.005. Adicionalmente se demuestra que los niveles de clima organizacional con mayores porcentajes son bueno y regular con 49% y 46% respectivamente, mientras que en cuanto al desempeño laboral el 74% de los trabajadores presentaron un nivel alto.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

Abstract

The objective of this research work is to determine the relationship between the organizational climate and work performance of the administrative workers of the Moyobamba Service and Sanitation Provider Company in the 2020 period, the non-experimental design of a correlational, cross-sectional type was used, To measure the research variables, the survey technique was used through two validated questionnaires and with adequate reliability indices, the items of both questionnaires are under a Likert scale, no type of sampling was used, since it was chosen By working with the entire population, which was 80 company workers, the results show that there is a direct significant relationship between the organizational climate and the job performance of the administrative workers in the company, said relationship is strong with a value of the correlation coefficient of 0.792 and with a level of mean less than 0.005. Additionally, it is shown that the levels of organizational climate with the highest percentages are the good and regular levels with 49% and 46% respectively, while in terms of job performance, 74% of the workers present a high level.

Keywords: Organizational climate, job performance

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

El clima organizacional en nuestra sociedad, definido también como climalaboral (ambiente laboral o ambiente organizacional), de acuerdo a las investigaciones encontradas, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones que desean ser competitivas, que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio que ofrecen. Estudiar el clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera positiva o negativa el ambiente laboral de la organización y por ende su recurso humano involucrado. Se puede mencionar que existe un debate, en torno a si, éste debe tratarse en términos objetivos que se refiere a los aspectos físicos o estructurales o bien en reacciones subjetivas que tiene que ver con la percepción que los trabajadores tienen hacia una organización. Tenemos a Brunet (1987) donde afirma que el clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Para las organizaciones resulta importante medir el clima organizacional, con la finalidad de conocer los avances de la organización. Las empresas en la actualidad se están preocupando por varios factores que devienen en el clima organizacional relacionado con el desempeño laboral para que eviten que la empresa sea ineficiente o menos productiva. Dentro de los aspectos que se consideran causantes de efectos al clima organizacional podemos mencionar la

falta de motivación, supervisión, capacitación, liderazgo, el reconocimiento entre otros.

1.1.2. Descripción del problema

En los últimos años, el Clima Organizacional internacionalmente se considera como uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, debido a que se encuentra escalando día a día, siendo un desafío de gestión para los gerentes en la actualidad, por el cual muchos de ellos se encuentran trabajando en ello a fin de evitar la deserción de su recurso humano y por ende la productividad organizacional, como podemos ver en la Empresa Starbucks, muy reconocida a nivel nacional e internacional y actualmente con sus franquicias; el manejo de su clima organizacional es muy positivo e influyente en su recurso humano.

La Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento - EPS Moyobamba es una institución pública conformada con recurso humano como toda institución. El recurso humano que existe en esta institución ha ingresado una parte por mérito propio y otra por asuntos políticos. Las causas del clima organizacional y desempeño laboral son ocasionadas por diversos factores, como se puede apreciar, la falta de comunicación entre jefes y personal administrativo, debido a que la mayoría de jefes de oficina son puestos por el apoyo político que se da en las elecciones municipales; también se puede percibir que no existe un buen ambiente laboral, las relaciones interpersonales no son practicadas con frecuencia, se evidencia la falta de compañerismo. Podemos mencionar también que existe cierto recelo por el ingreso de nuevo personal; estas deficiencias, conlleva a que el desempeño laboral se deteriore notándose que el recurso humano con que cuenta la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba llega a laborar solo por cumplimiento o por el temor de quedarse

sin trabajo; la falta de reconocimiento a las actividades que realizan, la falta de motivación, el no reconocimiento al personal de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS – Moyobamba, lo cual está afectando su productividad. También se aprecia que las quejas verbales de algunos trabajadores como despidos por política, no existe estabilidad laboral y la rotación de puesto son con mucha frecuencia, trayendo incomodidad y fastidio en el recurso humano.

Es importante precisar que en la actualidad existen organizaciones, tanto públicas como privadas que no dan suficiente valor al tema del clima organizacional dentro del centro laboral, más aún a la posible influencia negativa en el desempeño laboral, afectando considerablemente a la organización. Es necesario mencionar que se ha podido detectar que existen colaboradores que no cuentan con la debida preparación profesional para desempeñar algunos cargos o funciones, situación que genera duplicidad de funciones.

De acuerdo a Chiavenato (2007), señala que el desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta general.

¿Cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. 2020?

Preguntas Auxiliares.

¿Cuál es el nivel del clima organizacional desde la perspectiva del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.?

¿Cuál es el nivel del desempeño laboral desde la perspectiva del personal administrativo de la Empresa Prestadora de servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

La presente investigación contribuirá con nuevo conocimiento teórico, adicional al ya existente. Las teorías a utilizar como: Teoría del clima organizacional de Brunet y la de desempeño laboral de Murphy, son de suma importancia porque sobre ellas se sustentan los resultados a obtener. El estudio permitirá conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.

1.2.2. Justificación técnica – practica

El conocimiento del clima organizacional proporcionó los distintos tipos o etapas que determinan el comportamiento laboral del recurso humano al interior de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A., el cual permitirá, proyectar hacia una propuesta para implantación de cambios en beneficio de la institución de modo significativo, aportando productividad y eficiencia, el cual llevará a mejorar los objetivos planificados a corto y largo plazo en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A

1.2.3. Justificación institucional y personal

La investigación permitirá a la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A conocer el clima organizacional y el desempeño laboral de su personal y con los resultados obtenidos se podrá hacer mejoras para que la empresa simplifique procesos y mejore la atención al público usuario. Con el desarrollo de esta investigación obtendré el grado académico de Maestro en Ciencias y me permitirá especializarme en el tema de la investigación y que versa sobre las dos variables mencionadas líneas arriba.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

Provincia de Moyobamba, departamento de San Martín

1.3.2. Delimitación temporal

Periodo año de estudio 2020

1.4. Limitaciones

El desarrollo de la investigación no presento ningún tipo de limitaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A- 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel del clima organizacional desde la perspectiva del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.

Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Arenas (2017) en su tesis de Maestría titulada *“El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora”*. Su objetivo general fue: Analizar los factores del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana “La Mitisús” Municipio Cardenal Quintero del estado Mérida. El tipo de investigación fue de carácter descriptivo y el diseño de la investigación que utilizó fue de campo. Arribando a los siguientes resultados: en el indicador Liderazgo autocrático, el 50% se ubicó en la alternativa en desacuerdo, estando 22,2% en indeciso y el 27,8% restante de acuerdo, es decir que la respuesta fue negativa en un alto porcentaje. Con respecto al indicador liderazgo democrático, fue negativa en su mayoría con un 44,4%, un 33,3% estar indecisos y un 22,2% expuso que está de acuerdo, los docentes al parecer reconocen que no están muy informados sobre las actividades inherentes a sus cargos. En el indicador comunicación con el jefe, obtuvo 55,6% determinó que estaba en desacuerdo, el 16,7% afirmó estar de acuerdo con el planteamiento y el restante 27,8% expresó permanecer indeciso. Para el indicador sistemas de recompensas, obtuvo 61,1% que está en desacuerdo, el 22,2% afirmó estar indeciso y el restante 16,7% expresó que está de acuerdo con el planteamiento.

En la variable desempeño, se aprecia que el docente está en desacuerdo con innovar en sus labores cotidianas en un porcentaje de 50%, la otra mitad se

distribuye en 38,9% en la opción indeciso y 11,1% de acuerdo; para el indicador empatía, define que un 38,9% lo que indica que los docentes no están de acuerdo en cuanto a ser empático con sus compañeros de trabajo, también se observa que afirman con un 27,8% estar de acuerdo y lo hacen y 33,3% respondió permanecer indeciso. En el indicador empatía los docentes no están de acuerdo en cuanto a demostrar ser auténtico en sus emociones en un 66,7%, también se observa que afirman con un 27,8% estar de acuerdo y 5,56% respondió permanecer indeciso. Para el ítem que indica si los docentes a pesar de las circunstancias adversas logran mantener la calma, el 27,8% se considera indeciso y el 33,3% se ubicó en de acuerdo y en desacuerdo en un 27,8%, esto muestra que en la mayoría de los casos se evidencia que para los docentes es difícil mantener la calma. en la alternativa que manifiesta que los docentes están en desacuerdo con respecto al trabajo con materiales educativos computarizados como blogs, la respuesta con un 72,2%, un 11,1% en la alternativa de indeciso y 16,7% de acuerdo.

Con respecto al análisis de los factores del clima organizacional en el desempeño laboral, que sirvió de base para la primera dimensión Liderazgo, se reveló a través de los indicadores que la miden (Liderazgo autocrático y Liderazgo democrático) que existe un alto porcentaje de alta necesidad en estos indicadores, por lo cual es un factor determinante en el mejoramiento del clima organizacional en el desempeño laboral. La totalidad de la muestra, expresó la cantidad de diversos factores que intervienen en el desarrollo de un óptimo clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes.

Finalmente se concluye que existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como la existencia de un liderazgo participativo y no autoritario, también se determinó un clima favorable, aun

cuando existen problemas de infraestructura e impuntualidad en el pago de las remuneraciones, siendo estos dos últimos, los factores más significativos a lo largo de la investigación.

Rodríguez (2019) en su tesis titulada *“El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo Del GADMC Colta”*, cuyo objetivo fue: Determinar la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMC Colta; utilizó la investigación Bibliográfica-Documental y de campo, de diseño noexperimental, llegando a las siguientes conclusiones: Se pudo evidenciar que el clima organizacional ejerce un papel muy importante en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMC Colta, ya que, si los empleados trabajan en un ambiente armónico, con todos los implementos necesarios, su desempeño laboral mejora lo cual se refleja en la atención brindada a la ciudadanía.

A través de las técnicas de observación, entrevistas y encuestas se pudo realizar un diagnóstico de la estructura organizacional del GADMC Colta, donde se concluye que está totalmente organizada bajo directrices ordenadas y jerárquicas; sin embargo, para que esta estructura marche adecuadamente es preciso plasmar mejoras en el clima organizacional.

Mediante la encuesta que se hizo al personal y la entrevista que se realizó a los directivos se pudo conocer el tipo de comunicación utilizado en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMC Colta, la cual es participativa, ya que busca asociar las opiniones de los trabajadores, pero si requiere mayor énfasis y aplicación de estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral.

Una vez conocido los resultados que arrojó la investigación se propuso establecer estrategias de liderazgo en la organización para mejorar el desempeño

laboral del personal administrativo del GADMC Colta, donde es el líder máximo y los directores departamentales de la organización quienes apoyan al personal en la consecución de las metas institucionales a alcanzar.

Andrade (2019), en la Tesis titulada “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo*”, cuyo objetivo fue: Determinar el clima organizacional de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo y su incidencia en el desempeño laboral; la investigación fue Bibliográfica-Documental, de diseño no experimental; llegando a las siguientes conclusiones: Se determinó que el clima organizacional oscila entre alto y promedio; a través de la utilización de métodos estadísticos se comprobó que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo.

Se diagnosticó a *través* de la aplicación de la encuesta de Escala de Clima organizacional que los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo se encuentran en un 61% con un clima alto donde indica una alta frecuencia, relacionado con un buen ambiente de trabajo lo que conlleva a que sus trabajadores se desarrollen profesionalmente, mantengan una buena relación con sus compañeros, la calidad de liderazgo por parte de sus líderes transmitiendo valores, emociones, lo que conlleva a altos niveles de productividad y los cumplimientos de los objetivos institucionales; sin embargo, el 31% mantiene un nivel promedio, el cual está relacionado con un nivel neutro dicha situación es que el ambiente es normal, comúnmente dicho las condiciones son ni favorables ni desfavorables, se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a subir la situación organizacional

A través de los *datos* obtenidos del desempeño laboral del año 2018 se analizó el 64% de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo mantienen un nivel excelente donde delos servidores superan los objetivos y metas esperadas; el 28% demuestra un nivel muy bueno, en el cual se cumple con lo esperado por los departamentos; por otro lado, el 8%, presenta un nivel satisfactorio, en el que genera una productividad admisible para el mantenimiento del servidor público dentro de la institución; se menciona de igual manera que existe un mejor desempeño laboral por parte de las mujeres en cuanto a excelente y muy bueno, mientras que en satisfactorio predominan los hombres.

Mediante la aplicación del método estadístico de correlación jerárquica Rhode Spearman y Chi Cuadrado se determinó que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo, lo que expresa el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Meza (2018), en su investigación titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*", el objetivo de este trabajo fue: Identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. Su tipo de investigación fue empírico cuantitativo, ya que se buscó medir de manera objetiva las variables de dicho fenómeno. En sus conclusiones menciona lo siguiente: Se encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral. Se halló que la mayoría de los empleados (86%) perciben un clima organizacional positivo. Entre las áreas de trabajo, el Colegio

Linda Vista se destaca por reportar un mejor clima organizacional que todas las demás. También se halló que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional. En cuanto al desempeño laboral, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%). En cuanto al desempeño por áreas de trabajo, se encontró que existe una diferencia significativa ($p = .020$) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, teniendo el primero un nivel más alto.

Zans (2017), en su investigación "*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa –UNAM –Managua periodo 2016*". Su objetivo fue: Analizar El 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. Esta investigación fue no experimental, debido a que se observó los fenómenos que ocurrieron alrededor del hecho tal y como esta. Menciona en su tesis que es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad de la misma. Hoy en día, aún existen empresas que no le dan la suficiente importancia al tema de Clima Organizacional y Desempeño Laboral, a sabiendas la realidad que aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa

El clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, en virtud de que es la opinión que los integrantes se forman de la institución a la que pertenecen. Ello incluye el

sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo. Dentro de sus conclusiones también concluye que los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento del Clima Organizacional incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

2.1.2. Nacionales

Pacheco (2019), en su tesis de maestría titulado *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018”*. Su objetivo general fue: La influencia del Clima Organizacional en el Desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018. El diseño de investigación fue no experimental, transaccional y descriptiva. Encontrándose los siguientes resultados: El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Olmos, 2018, hay una correlación directa con buena significación en el Nivel 0,01 bilateral, como es de verse del coeficiente RHO Spearman que es 0,690 y un sig. (bilateral) de 0,000 de lo que se infiere la influencia de la primera variable en la segunda de forma positiva en el Municipio de Olmos, 2018, por lo tanto es válida la hipótesis de investigación y no así la alternativa (H0). El nivel de clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018 es predominantemente medio con un 69% determinado por 24 de los 35 encuestados seguido del nivel bajo y muy alto con 14% determinado por 5 encuestados respectivamente y finalmente el nivel alto con 3% determinado por 1 encuestado. El nivel de desempeño laboral de los servidores del Municipio de Olmos, 2018, es

predominantemente medio con un 66% determinado por 23 de los 35 encuestados, seguido del nivel alto y muy bajo con 25% determinado por 9 encuestados respectivamente y finalmente del nivel bajo con 9%, determinado por 3 encuestados. Concluye que el clima organizacional influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Olmos, 2018 (Rho de Spearman = .690; $p < 0.05$) al indicar que al aumentar el clima organizacional también aumenta el desempeño laboral de los servidores. La infraestructura influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Olmos, 2018 (Rho de Spearman = .649; $p < 0.05$) al indicar que al aumentar la infraestructura también aumenta el desempeño laboral de los servidores. Las relaciones interpersonales influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Olmos, 2018 (Rho de Spearman = .554; $p < 0.05$) al indicar que al aumentar las relaciones interpersonales también aumenta el desempeño laboral de los servidores. Las relaciones laborales influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad de Olmos, 2018 (Rho de Spearman = .658; $p < 0.05$) al indicar que al aumentar las relaciones personales también aumenta el desempeño laboral de los servidores. El nivel del clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018 se manifiesta en un nivel predominante medio con un 69% porque así ha sido percibido y calificado por los servidores encuestados. Y finalmente el nivel de desempeño laboral de los servidores del Municipio de Olmos, 2018, se manifiesta en un nivel predominante medio con un 66% porque así ha sido percibido y calificado por los servidores encuestados.

Sánchez (2019), en su tesis de Maestría titulada "*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte De Arequipa, 2018*". Su objetivo fue: Determinarla relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa. El tipo de investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental y transversal. Llegando a los siguientes resultados: Vemos que el 52% de trabajadores considera que la infraestructura donde labora a veces es adecuada, lo que nos indicaría que percibe un ambiente incómodo para el desarrollo de sus actividades diarias, mientras que solo un 9% percibe que la infraestructura donde labora siempre es adecuada. La comodidad es un factor muy favorable para el desempeño laboral porque los trabajadores necesitan sentirse a gusto para cumplir las metas de la institución, lo que no se cumple en muchos casos en el centro juvenil debido a que se han presentado situaciones donde se ha intentado vulnerar la seguridad de varios ambientes de trabajo (aulas y talleres) con disturbios o intentos de fuga de parte de los adolescentes, teniendo que cambiar los ambientes de trabajo para evitar cualquier incidente que vulnere la seguridad del centro juvenil, por lo que los trabajadores se tienen que adecuar a los cambios de ambiente que se dan debido a estas situaciones, generando malestar dentro de los mismo ya que tienen que mover todos los equipos y materiales con los que trabajan, además de tener que acomodarse al nuevo espacio que muchas veces no es el más adecuado ya que no brinda las comodidades necesarias para poder realizar su trabajo por ser un ambiente muy pequeño. Observamos que con respecto a la iluminación del área donde trabajan, sobresalen dos grupos de trabajadores que indican que a veces tiene suficiente iluminación con un 41% y los trabajadores que indican que casi

siempre tiene suficiente iluminación con un 33%. Esto se relaciona con la antigüedad de las instalaciones del centro juvenil que no han sido renovadas desde su inauguración en el año de 1953 y solo se han hecho reparaciones que no ayudan en el cumplimiento y desarrollo de las actividades de los trabajadores, ya que no cumplen con las regulaciones técnicas necesarias, debido a que se vuelven a malograr una y otra vez siendo solamente reparadas cuando deberían ser cambiadas, así mismo nos muestra que los trabajadores indican que casi nunca se reconoce y considera su desempeño con un 31%, seguido de los trabajadores que indican a veces se les reconoce su desempeño con un 28% y por último un 24% de trabajadores manifiesta que nunca se reconoce su desempeño. El reconocimiento del desempeño de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones es muy importante dentro de una institución ya que fomenta en el trabajador el compromiso y la valoración de los objetivos que tiene la misma como suyos, haciendo que el trabajador de lo mejor de sí para el cumplimiento de estos de la mejor manera y así llegar a las metas propuestas. La investigación concluye que a partir de los datos obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios de determino en primer lugar que la mayoría de trabajadores son hombres (81%), que tienen un grado de instrucción superior universitaria (31%), con un promedio de edad que va de los 36 a 55 años (75%), ocupando los grupos ocupacionales de educadores sociales, personal administrativo y personal de seguridad (83%), con un tiempo de permanencia superior a los 10 años (70%). Los trabajadores por medio de las encuestas catalogaron el clima organizacional como regular debido a que existen las dimensiones como el ambiente físico, el ambiente social y las actitudes y valores que se presentan en el del Centro Juvenil Alfonso Ugarte han sido catalogadas negativamente y por lo tanto no son las más adecuadas, ya que no permiten un

óptimo desarrollo de sus funciones. El desempeño laboral ha sido calificado como regular, ya que las dimensiones de desempeño individual y desempeño grupal han sido calificadas negativamente por los propios trabajadores que ven que en el Centro Juvenil Alfonso Ugarte no existe un buen ambiente laboral con respecto a sus propios compañeros de labores. Se ha podido confirmar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte. Y finalmente de acuerdo a los resultados obtenidos, la hipótesis planteada en relación a que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, fue confirmada.

Mamani (2019) en su tesis titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de salud del Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos –Lima – 2018*", cuyo objetivo fue Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de salud en el servicio del Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología – Lima- 2018; el tipo de investigación fue descriptivo correlacional y prospectivo, de diseño es transversal. Se comprobó que existe a nivel general relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, porque a medida que mejora la percepción del clima organizacional aumenta la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología Lima - 2018. A nivel específico existe relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral, porque a medida que mejora el sentimiento que expresan los empleados respecto de las restricciones

y controles existentes en la organización aumenta la satisfacción laboral del profesional de salud en el servicio del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología Lima- 2018. Así mismo existe relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre la autonomía y la satisfacción laboral; porque el personal de salud deposita mayor confianza para el desarrollo de su trabajo, lo que aumenta la satisfacción laboral del personal de salud en el servicio del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología Lima - 2018. Del mismo modo, existe relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, porque se percibe relaciones interpersonales favorables, lo que mejora la satisfacción laboral del personal de salud en el servicio del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología Lima- 2018. Por otro lado, existe relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre la recompensa y la satisfacción laboral, porque existe reconocimiento sobre los esfuerzos realizados en el trabajo, lo que aumenta la satisfacción laboral del profesional de salud en el servicio del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología. Lima - 2018. Se pudo demostrar que existe relación estadísticamente significativa entre la identidad y la satisfacción laboral, dado que existe un sentimiento de pertenencia dentro de la organización, lo que aumenta la satisfacción laboral del personal de salud en el servicio del centro quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología Lima- 2018.

Sunción (2017), en su tesis de Maestría titulado “*Clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC 2017*”. Su objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias

Plásticas Reunidas SAC el año 2017. La investigación fue no experimental de diseño transversal. Podemos notar en sus resultados que la mayoría de los encuestados (que representan el 57.1 % del total) considera que la empresa actúa con un nivel excelente de responsabilidad, seguido de los que consideran que la empresa actúa con un nivel adecuado de responsabilidad (que representan el 42.9 % del total).

Se puede observar que la mayoría de los encuestados (que representan el 81.0 % del total) considera que la empresa tiene un nivel excelente de identidad, seguido de los que consideran que la empresa tiene un nivel adecuado de identidad (que representan el 19.0 % del total). Asimismo, se puede observar que, la mayoría de los encuestados (que representan el 90.5% del total) consideran que el desempeño laboral de los colaboradores es excelente, seguido de los que consideran que el desempeño laboral de los colaboradores es adecuado (que representan el 9.5 % del total). Las tablas muestran que la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacionales significativa porque: $\text{Sig.} = 0.000 < \alpha = 0.050$ En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que el desempeño laboral y el clima organizacional están relacionados. La investigación concluye que, de acuerdo con los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que la relación que existe entre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa y la cultura de la organización de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC el año 2017 es significativa. De acuerdo con los resultados de la investigación, ha quedado demostrado que la relación que existe entre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa y el liderazgo de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC el año 2017 no es significativa. Ha quedado demostrado que la

relación que existe entre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC y la satisfacción el año 2017 es significativa. Finalmente, ha quedado demostrado que la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC el año 2017 es significativa.

2.1.3. Regionales

Tuesta y García (2019), en su tesis titulada “*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019*”, cuyo objetivo fue: Establecer la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019; la investigación fue de tipo básica, descriptivo correlacional de diseño no experimental. Se llegó a determinar que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante el estadístico Rho de Spearman el resultado es 0,515, el cual nos indica que existe correlación positiva moderada con un p valor de .000, existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, Es decir, a mejor clima laboral mayor será el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio. La siguiente conclusión es respecto al objetivo específico uno que fue determinar la relación que existe entre estructura y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019; se llegó a la conclusión que la relación que existe entre estructura y el desempeño laboral el estadístico Rho de Spearman el resultado es 0,149 el cual nos indica que existe correlación positiva muy baja con un p-valor de 0.178, por lo tanto se acepta

la hipótesis nula H_0 que nos indica no existe una relación significativa entre estructura y el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad Distrital de Jepelacio. Es decir, la estructura de la municipalidad no contribuye a un mejor desempeño laboral de los colaboradores. La siguiente conclusión, es respecto al objetivo específico dos que fue determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019; se llegó a la conclusión que la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral mediante el estadístico Rho de Spearman el resultado es 0,443 el cual nos indica que existe correlación positiva moderada con un p-valor de .000, por lo tanto, existe relación significativa entre comportamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio. Es decir, a mejor comportamiento organizacional mayor será el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad. La siguiente conclusión es respecto al objetivo específico tres que fue determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019; se llegó a la conclusión que la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral mediante el estadístico Rho de Spearman el resultado es 0,373 el cual nos indica que existe correlación positiva baja con un p-valor de .001, por lo tanto, existe relación significativa entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad Distrital de Jepelacio. Es decir, a mejores relaciones interpersonales mayor será el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad.

Solano (2017), en su tesis titulada *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central -Juanjuí, año 2017”*. Su objetivo general fue: Determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017. El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional. Teniendo los siguientes resultados: Muestra en la Tabla 6, la existencia de una correlación significativa debido a que el p valor es menor a 0,05 es decir 0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675, lo cual evidencia que la correlación es positiva y considerable, lo que conlleva aceptar la H_1 , que señala lo siguiente “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017.” Y concluye recalcando que el clima organización suscitado en la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, concluye que un 50% es inadecuada, es decir que, para 10 colaboradores, es el incumplimiento de las funciones, por la falta de responsabilidad en cuanto al tiempo oportuno de las funciones efectuadas. Asimismo, las relaciones interpersonales entre los colaboradores es la inadecuada. Mientras que el desempeño laboral mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo. Asimismo, se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, demostrándose la existencia de una correlación significativa debido a

que el p valor es menor a 0,05, es decir 0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675.

2.2. Teorías

2.2.1. Teoría del clima organizacional

Brunet (1987) precisa al 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 productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esto quiere decir que lo relaciona con los principios y valores de la organización reflejados con el actuar de cada colaborador, que se podría reflejar en la satisfacción y productividad de cada empleado en la empresa.

Brunet (2011) en su libro *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*, resalta la existencia de una polémica bastante grande respecto a la definición que se tiene del concepto de clima organizacional. En efecto, el clima de una organización puede ser percibido por un individuo sin que este consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen, es así como resulta difícil medir el clima, ya que nunca se sabe concretamente si el empleado lo evalúa en función de sus opiniones personales o de características de la organización.

También manifiesta que la medida múltiple de los atributos organizacionales el cual considera al clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras, en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico, organigrama, etc, considerando también que son relativamente estables en el tiempo y que en cierta medida influyen y determinan el comportamiento de los empleados dentro de la

organización, esta definición se apoya sobre bases fácilmente criticables , en cuanto a que se limita al estudio de la relación que existe entre el tamaño de una empresa y el rendimiento de sus empleados, a través del análisis de la tasa de rotación , el ausentismo y el número de accidentes de trabajo, dejando a un lado la interpretación que el individuo hace de su situación en el trabajo a causa directamente relacionada con su comportamiento.

Actualmente en algunas empresas nacionales, se observa como sus dirigentes o líderes en el afán de acrecentar el factor económico para la empresa, dejan de un lado los factores que influyen en el comportamiento de los individuos en cuanto a su motivación y satisfacción se refiere, es decir, el aspecto psicológico humano de la empresa pasa a un segundo plano, centrándose en aspectos más estructurales que de los mismos procesos organizacionales.

2.2.2. Teoría del Desempeño Laboral

Murphy manifiesta que el desempeño “es el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja.” (Murphy, 1990, p. 162). Otro autor como Campbell mejoró el término definiendo el desempeño como “cualquier conducta cognitiva, psicomotora, motora o interpersonal, bajo el control del individuo, graduable en términos de habilidad y relevante para las metas organizacionales”.

Warren (1990 citado por Prado 2015) sostiene que la evaluación del desempeño laboral se configura como el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del trabajador y se constituye como una función esencial que toda organización moderna debe llevar a cabo para establecer el grado de eficiencia de ella y de sus trabajadores; esto en la medida que la mayor parte de

los trabajadores espera obtener retroalimentación sobre la forma en que cumple sus actividades y, por otro lado, los directivos deben evaluar de las labores de los empleados a su cargo midiendo el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar acciones correctivas. Cuando el desempeño es inferior a lo esperado se debe emprender una acción correctiva de manera similar; el desempeño que es satisfactorio o que excede lo esperado deben ser alentado.

Por otro lado, Montejo (2009 citado por Prado 2015) asume que es un proceso estructural y sistemático que permite medir, evaluar e influir en los resultados obtenidos con el trabajo, buscando determinar de qué forma es productivo el trabajador para así mejorar su futuro rendimiento, lo que hará posible implantar políticas de recompensas, mejorar del desempeño, tomar decisiones de ascensos o de ubicación, determina la necesidad de capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y observar si existen problemas personales que afecten en el desempeño del cargo.

2.3. Marco conceptual

Clima Organizacional. Palma (2004), el Clima Laboral lo conceptualiza que justamente se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que labora.

Tipos de clima organizacional. Chiavenato (2009) menciona a los tipos de clima organizacional y se basa en Likert; quien menciona que para definir el tipo de clima organizacional intervienen variables: causales, intermedias y finales. La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de los tipos de clima organizacional.

Ayoub (2011) manifiesta que, bajo una base universal y normativa, Likert, exponente de la teoría del comportamiento considera que cada organización es

diferente y por ello es necesario realizar de forma principal un análisis para poder identificar el tipo de organización para que posteriormente se determine qué tipo de dirección es la más indicada a utilizar. Por ello Likert (1981) aporta cuatro sistemas o estilos de gestión con los cuales pretendió demostrar que eleva la producción, reduce costos y genera mayores niveles de satisfacción.

a) Sistema I. Autoritario – explotador

Este es caracterizado porque la dirección no tiene confianza plena en sus colaboradores y las decisiones son tomadas en su mayoría por los altos mandos de la organización. Los empleados trabajan en torno a un clima de desconfianza, temor de castigos y amenazas, de inseguridad. La comunicación es sólo de forma descendente, es decir el empleado recibe órdenes o instrucciones específicas; no existe el trabajo en equipo.

b) Sistema II. Paternalista – benevolente

La administración es condescendiente con sus colaboradores, es decir, tiende a acomodarse a los gustos o propuestas de ellos. Así también, la motivación se da mediante recompensas, pero también con el temor y castigo. La administración confía en cierto modo en sus colaboradores, la información fluye hacia arriba, pero con ciertas restricciones, aunque la mayor parte de decisiones son tomadas por los niveles superiores de la organización; solo algunas en los niveles inferiores. También en este tipo de sistema se centraliza el control, pero en este sistema se presenta una mayor delegación con sus colaboradores. Por último, la percepción de los colaboradores se presume como estable, y sus necesidades cubiertas, mientras exista el respeto a las reglas de juego establecidas por la organización.

c) Sistema III. Consultivo

En el presente sistema existe un mayor grado de descentralización y delegación de cada decisión, es decir, las decisiones que generalmente son tomadas por los niveles superiores, también incluyen a los colaboradores de los niveles medios e inferiores, para la toma de decisiones más específicas. Así también, la administración tiene cierta confianza con sus empleados, pero no completamente. El clima que caracteriza a este sistema es de confianza; la comunicación es descendente y ascendente; se busca el involucramiento; se utiliza la recompensa como una forma de motivación y los castigos ocasionalmente, así como también la búsqueda por resolver aquellas necesidades de prestigio y estima.

d) Sistema IV. Participativo

Éste es el sistema democrático más adecuado de gestión y está caracterizado por la descentralización en la toma de decisiones; es decir, siempre se obtiene de ellos ideas, opiniones y sugerencias. La confianza en cada uno de sus empleados es plena, la comunicación es ascendente, descendente, horizontal y transversal. Prima también la confianza, el total involucramiento con el trabajo y la organización. Los empleados están motivados por la participación. Existen relaciones de amistad y confianza entre la administración y sus colaboradores. Por tales motivos, Likert considera este sistema como el promotor de los grupos altamente eficaces. También lo manifiesta como el sistema ideal en la cual se obtendrá un beneficio completo, siempre y cuando se realicen mediciones periódicas, ya que con ello se obtendrá un constante flujo de información en relación al comportamiento y resultados, lo que permitirá planificar otra vez y tomar mejores decisiones para la organización.

Dimensiones del Clima Organizacional

Son características que influyen en el comportamiento de los trabajadores, diversos autores han utilizado una serie de dimensiones para explicar cómo se encuentra el clima en una organización.

Entre las dimensiones más desatacadas que son importantes evaluar en toda organización, se encuentran:

a) Autorrealización

Sonia Palma (2004) considera que la autorrealización es la apreciación que tiene un trabajador sobre las oportunidades que ofrece el centro laboral para su desarrollo profesional y personal.

La autorrealización también es la forma con la cual el trabajador busca posibilidades que le favorezcan en su entorno laboral y desarrollo profesional en un futuro, logrando alcanzar o cumplir sus metas y satisfacer sus necesidades personales.

b) Involucramiento Laboral

Se refiere al grado de identificación con los valores y principios de la organización y al compromiso con el desarrollo en la cual los trabajadores se relacionan con los valores y principios de la empresa.

c) Supervisión

Se refiere a las formas como los superiores controlan y supervisan el trabajo de cada colaborador, su relación de apoyo y el cumplimiento de sus metas y tareas diarias en la organización.

d) Comunicación

Es la manera a través de la cual los colaboradores se interrelacionan entre ellos, así mismo la fluidez entre sus superiores. Además, la importante

comunicación hacia los clientes externos.

e) Condiciones Laborales

Se refiere a los recursos materiales, de orden físico, y además el aspecto socio- emocional, con los cuales el colaborador logra un desempeño óptimo en la organización.

Desempeño Laboral

Chiavenato (2004), define al Desempeño laboral como: “El comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

Charles y Gareth. (2010) en su libro de Administración Estratégica– Un enfoque integral, dice que el desempeño en las empresas sin fines de lucro tiene que por definición las empresas como las agencias gubernamentales, las universidades y las instituciones de caridad no están en el “negocio” para obtener beneficios económicos. No obstante, se espera que utilicen sus recursos y operen de manera eficiente y sus directivos establezcan metas para medir su desempeño. Por ejemplo, la meta de desempeño para una agencia gubernamental quizá sea mejorar sus servicios, pero mantenerse dentro de los límites de su presupuesto. También deben comprender que las organizaciones sin fines de lucro compiten entre sí por recursos escasos, tal como lo hacen las empresas.

Chiavenato (2009), se refiere a la evaluación del desempeño como: “una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización” (p. 21).

Factores que influyen en el desempeño laboral

Domínguez (2011) y Alles (2012) detallan los factores que influyen en el desempeño laboral:

- **Motivación:** es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores, incrementan de manera efectiva la productividad.
- **Satisfacción del trabajo:** sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento.
- **Autoestima:** es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.
- **Trabajo en equipo:** se debe tomar en cuenta este aspecto, si los trabajadores mantienen contacto directo con los usuarios a quienes prestan el servicio, o si pertenecer a un equipo de trabajo donde se puede evaluar su calidad.
- **Capacitación del trabajador:** es un proceso de formación implementado por el área de talento humano con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. El autor considera que las capacitaciones ayudan a cubrir las necesidades reales del puesto.
- **Ambiente del trabajo:** entorno donde los trabajadores desarrollan sus actividades, por lo tanto, debe cumplir con las condiciones apropiadas.

Agentes del desempeño laboral

Para Chiavenato (2009), los agentes comprendidos en el desempeño laboral son:

- **El Gerente:** Es la persona responsable de guiar a los miembros de la empresa, en su tarea como líder.

- El Individuo y el Gerente: La relación entre el colaborador y gerente debe ser transparente y permanente, esta buena relación contribuirá a un mejor desempeño.
- El equipo de trabajo: Es aquel que mide el trabajo de los colaboradores a través de su desempeño.
- La Evaluación de 360°: Es la evaluación circular de desempeño, todos los involucrados participan en la evaluación. Es importante indicar que la evaluación de desempeño en las organizaciones se realiza por una comisión designada para el mismo fin.
- La evaluación hacia arriba: Permite evaluar como el gerente proporciona los medios y recursos para que el grupo evaluado alcance sus metas y como se podría incrementar la eficiencia del mismo, obteniendo así mejores resultados.

Áreas del desempeño laboral

En base a la revisión bibliográfica Calleja (2005), determina 11 áreas en las que generalmente se evalúa el desempeño laboral de un empleado, los cuales tenemos a: Cantidad de Trabajo, calidad de trabajo, dependencia, habilidad para trabajar solo, habilidad para trabajar con otros, asistencia, puntualidad, conocimiento del trabajo, habilidad para planear, iniciativa en el trabajo y esfuerzo.

Dimensiones del desempeño laboral

Según la construcción de escalas de evaluación e investigación bibliotecológica de Calleja (2005), determinó cuatro dimensiones para evaluar el desempeño laboral, de los cuales se describen:

- a) Condiciones Personales. Son aportes que contribuyen en lo personal y profesional que realizamos las diferentes personas de acuerdo a las condiciones que nos permiten desarrollar de acuerdo a las contingencias en el

trabajo y estará de acuerdo a la iniciativa de cada ser humano por desarrollar mejor sus labores.

b) Características para el trabajo. Dentro de las actividades que describen las cualidades o características para desarrollar un buen trabajo y mantener una productividad de un empleado para un nivel más óptimo, se le debe permitir desarrollarse en una infraestructura cómoda de trabajo, relacionado con los aspectos tangibles, cantidad y calidad del trabajo, el cual el mismo trabajador debe sentirse valorado, contar con las herramientas y equipos para que pueda desenvolverse profesionalmente en sus actividades diarias con un buen bienestar físico y emocional.

c) Relaciones Interpersonales. Las relaciones interpersonales son formas y capacidades de los colaboradores para interrelacionarse dentro de la empresa o una sociedad debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, quienes forman diferentes puntos de vista, ideas, percepciones.

Las relaciones interpersonales son sumamente importantes en un ambiente de trabajo porque permite alcanzar los objetivos de manera más óptima, ya que al poder interactuar podemos entablar lazos de aprendizaje y conocimientos con los demás colaboradores de trabajo de acuerdo a un objetivo previsto y poder superar los obstáculos para el logro del propósito trazado.

d) Cumplimiento de Metas. El cumplimiento de metas es una directriz usada en las empresas y estará asociado al desempeño y cumplimiento esperado relacionado al producto realizado de acuerdo a un indicador de medición el cual debe ser medible, cuantificable y alcanzable. Para un cumplimiento de metas debe haber una línea base o tomar como inicio un valor, además de tener un desempeño histórico.

2.4. Definición de términos básicos

Clima Organizacional. Percepción de los colaboradores hacia el ambiente de trabajo en la institución en que labora. (Palma, 2004).

Desempeño Laboral. Comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados de la organización. (Chiavenato, 2004).

Estilos de Liderazgo. “Capacidad de una persona de transformar conductas grupales bajo un contexto definido, cuyo objetivo es agregar valor a la organización a través del desarrollo de las personas” (Esteban y Fernández, 2013, p. 62).

Gerente. “Persona que incita a hacer cosas a través de otras personas, toman decisiones, asignan recursos y dirigen las actividades de los demás para conseguir las metas y objetivos trazados en las organizaciones” (Incacutipa, 2016, p. 28).

Líder. “Es aquel cuya conducta posee: inteligencia, motivación, integridad personal, comunicación y relación interpersonal, desarrolla toma de decisiones, carisma, creatividad y buen humor” (Incacutipa, 2016, p. 28).

Liderazgo. Se considera propiedad individual porque es una combinación de atributos y capacidades personales como la visión, energía y conocimiento. (Incacutipa, 2016, p. 28).

Motivación. Es aquello que impulsa al individuo a conseguir metas dentro de la organización. Motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, poder y de afiliación (McClelland, 2011).

Satisfacción Laboral. Calidad de Vida en el trabajo. Respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. (Calleja, 2005).

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

El clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. 2020.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

El nivel del clima organizacional desde el punto de vista del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. es deficiente.

El desempeño laboral desde el punto de vista del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. es deficiente.

3.2. Variables

Variable X: Clima Organizacional

Variable Y: Desempeño Labora

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las hipótesis

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. – 2020						
Hipótesis	Definición conceptual de variables	Definición Operacional de las variables	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
<p>Hipótesis General El clima organizacional tiene relación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. 2020.</p>	<p>Cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Chiavenato (2007).</p>	<p>Cualidad del ambiente laboral relacionado con la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación, que permiten el bienestar del personal.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Autorrealización Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p>	<p>Oportunidades Compromisos Evaluación Comunicación</p> <p>Tecnología</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Hipótesis Específicas -El nivel del Clima Organizacional del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. es deficiente. -El Desempeño Laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. es deficiente.</p>	<p>Comportamiento del colaborador en búsqueda de las metas fijadas por la organización. Chiavenato (2004)</p>	<p>Comportamiento del colaborador relacionado con las condiciones laborales, características para el trabajo, relaciones interpersonales y cumplimiento de metas para un mejor desempeño.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Condiciones Personales Características para el Trabajo Relaciones Interpersonales</p> <p>Cumplimiento de Metas</p>	<p>Iniciativa Interés Trabajo en equipo, llamadas de atención y trato. Remuneraciones y capacitación</p>	<p>Cuestionario</p>

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La presente tesis fue ejecutada en el Perú, región San Martín, provincia de Moyobamba.

4.1.1. Ubicación

La provincia de Moyobamba es la capital del departamento de San Martín, creado por Ley el 02 de enero de 1,857 se sitúa en la parte norte del departamento; política y administrativamente pertenece la provincia de Moyobamba, en la región selvática del Perú entre los meridianos 76° 43' y 77° 38' de longitud oeste del Meridiano de Greenwich, y entre los paralelos 5° 09' y 6° 01' de latitud sur, a una altura de 860 metros sobre el nivel del mar.

La ciudad de Moyobamba, capital de provincia del mismo nombre y de la región San Martín se encuentra ubicada en la margen derecha del río Mayo, a una altitud de 96 m. sobre el nivel del río y a 860 m.s.n.m. es la ciudad más antigua del oriente peruano.

La provincia de Moyobamba ocupa una superficie de 400,776.81 hectáreas, siendo el distrito de Moyobamba el más extenso con 280, 814.79 Ha., que representa el 70.07 % de la provincia. Los límites de la provincia de Moyobamba.

Mapa de Ubicación de la Provincia de Moyobamba

Figura 1

Mapa de ubicación



Nota: El gráfico representa el Mapa de la ubicación de la Provincia de Moyobamba. Tomado de Municipalidad Provincial de Moyobamba (2019).

a) Clima.

El clima de la provincia Moyobamba, se caracteriza por tener un clima templado subtropical húmedo. El estudio de “Caracterización Climática y Escenarios Futuros de Cambio Climático en la Cuenca del Río Mayo” adscrito al Sub Proyecto “ELI de la Cuenca del Río Mayo”, elaborado por el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología (SENAMHI), describe y sustenta el comportamiento temporal, estacional y espacial de los parámetros climáticos de temperatura y precipitación, a lo largo de la cuenca del río Mayo y Sub cuenca del Río Yuracyacu. Según el referido estudio el clima de la cuenca tiene 08 tipos de clima, influenciada por factores orográficos locales, altitud y otros fenómenos meteorológicos como variaciones de temperaturas, humedad relativa, horas sol, nubosidad, lluvias y fuertes vientos, estos últimos provienen de la parte noreste,

atraviesan los Andes y se manifiestan con una estación fría inusual, mayormente en la zona alta de la Cuenca (Rioja y Moyobamba), entre los meses de Diciembre a Mayo, y con mayor presencia de precipitaciones. La provincia Moyobamba, presenta un clima lluvioso con precipitación abundante en verano y primavera y precipitación moderada en invierno y otoño. Presenta una Eficiencia térmica semicálida y Humedad Relativa Muy Húmeda.

b) Topografía.

La provincia de Moyobamba está ubicada en la cuenca alta del río Mayo. La topografía del territorio provincial es típica de montaña o selva alta. El 74% de dicho territorio tiene pendientes mayores del 25% y el 26% restante, ubicado mayormente en la margen derecha del río Mayo tiene una pendiente del 5% (relativamente suave y ondulada) característica determinante para que la ciudad capital ubique en esta zona.

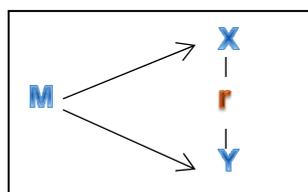
La provincia Moyobamba, tiene un rango altitudinal que va de 1,466m.s.n.m (Distrito Japelacio) a 843 m.s.n.m (Distrito Habana), encontrándose el río Mayo (tomando como referencia el punto en el tramo de la ciudad de Moyobamba) a 800 m.s.n.m. que dan forma al valle del Alto Mayo, produciendo caídas y saltos de agua

4.2. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental de tipo transeccional correlacional, ya que los datos se recolectaron en un sólo espacio y tiempo, con el objetivo de describir y analizar las variables en un momento determinado. Se determinó la correlación que existe entre las dos variables el cual son el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS

Moyobamba S.A.– 2020.

Su representación del diseño de la investigación es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

X = Variable 1 – clima organizacional
Y = Variable 2 – desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio

4.3. Métodos de Investigación

Método Inductivo – Deductivo. Bernal, 2010 Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

La población considerada en la presente investigación es representada por 80 personas, conformada por el personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.

La muestra será igual a la población, por ser finita y por conveniencia del autor, la misma que estará constituida por 80 personas.

Tabla 2

Trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba, según área u oficinas 2020.

Área	Tipo de contrato	Cantidad
Gerencia General	276 – 1057-Locación	10
Administración	276 – 1057-Locación	10
Contabilidad	276 – 1057-Locación	8
Comercial	276 – 1057-Locación	26
Logística	276 – 1057-Locación	7
Almacén	276 – 1057-Locación	4
Recursos humanos	276 – 1057-Locación	5
Informática	276 – 1057-Locación	3
Atención al usuario	276 – 1057-Locación	7
Total		80

Unidad de Análisis

Cada uno de los trabajadores administrativos de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S. A.

Unidad de Observación

Es la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La técnica de la investigación que se utilizó fue la encuesta, la cual permitió obtener información a partir de preguntas direccionadas y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el ordenamiento de la base de datos de la información obtenido se utilizó el programa de Microsoft Excel 2019, mientras que para el análisis y procesamiento de la información se hizo uso del software estadístico SPSS versión 25, para elaborar las tablas y gráficos de frecuencias simples y porcentuales para describir los resultados relacionados a los objetivos e hipótesis específicas, mientras que para el objetivo e hipótesis general se calculó el coeficiente de correlación (paramétrico o no paramétrico) para determinar la relación entre las variables de la investigación, previamente se realizó la prueba de normalidad de variables para determinar el tipo de coeficiente que debe ser calculado.

4.7. Equipos, materiales, insumos

- Laptop
- Celular
- Escritorio
- Engrapador
- Perforador
- Papel bond
- Lapiceros
- Lápiz
- Folder manila

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia metodológica

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. – 2020						
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos
¿Cuál es la relación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. 2020?	Determinar la relación del Clima Organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A- 2020.	El clima organizacional tiene relación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. 2020.	Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidades	Cuestionario
				Involucramiento Laboral	Compromisos	
				Supervisión	Evaluación	
				Comunicación	Comunicación	
				Condiciones Laborales	Tecnología	
¿Cuál es el nivel del clima organizacional del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.?	-Determinar el nivel del clima organizacional del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.	-El nivel del clima organizacional del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. es deficiente.	Desempeño Laboral	Condiciones personales	Iniciativa	Cuestionario
				Características para el Trabajo	Interés	
				Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo, llamadas de atención y trato.	
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.?	-Determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A.	-El desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento EPS Moyobamba S.A. es deficiente.		Cumplimiento de Metas	Remuneraciones, capacitación y conocimientos	

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO V

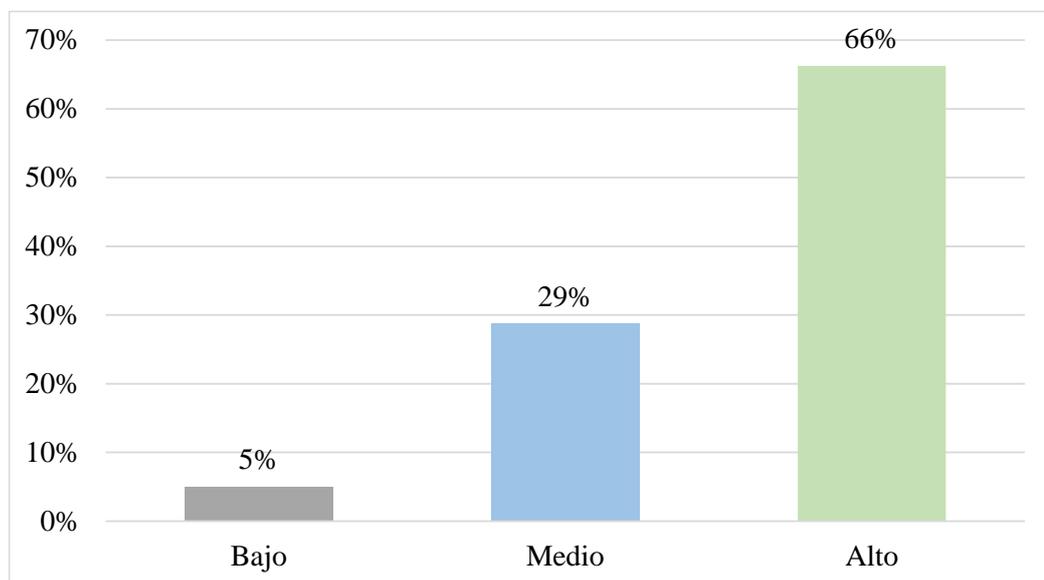
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados por dimensiones.

Figura 2

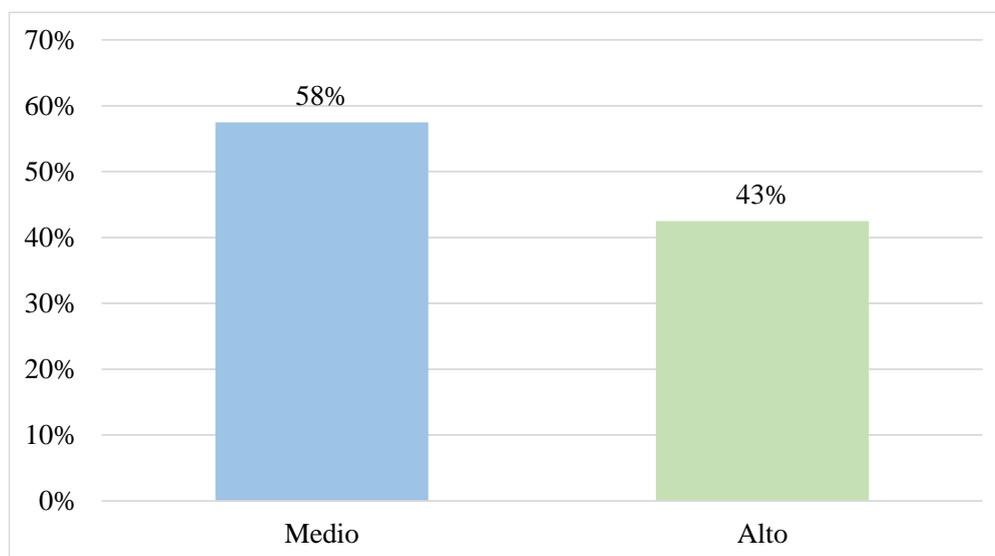
Autorrealización en el clima organizacional.



Se observa que el 66% de los trabajadores se ubican en el nivel alto respecto a la autorrealización del clima organizacional.

Figura 3

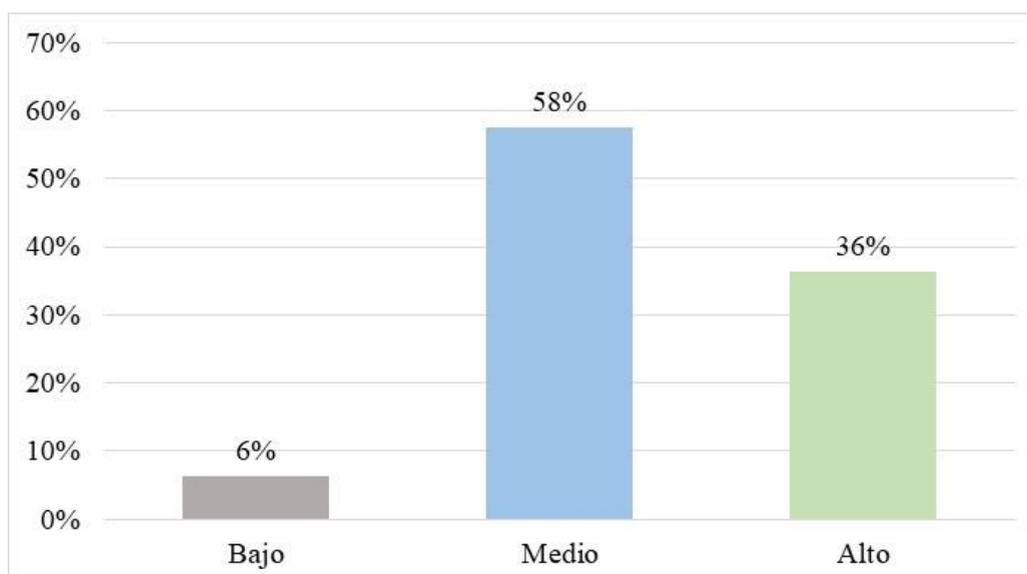
Involucramiento laboral en el clima organizacional



Con respecto al involucramiento laboral se observa que el 58% de los trabajadores se ubican en el nivel medio.

Figura 4

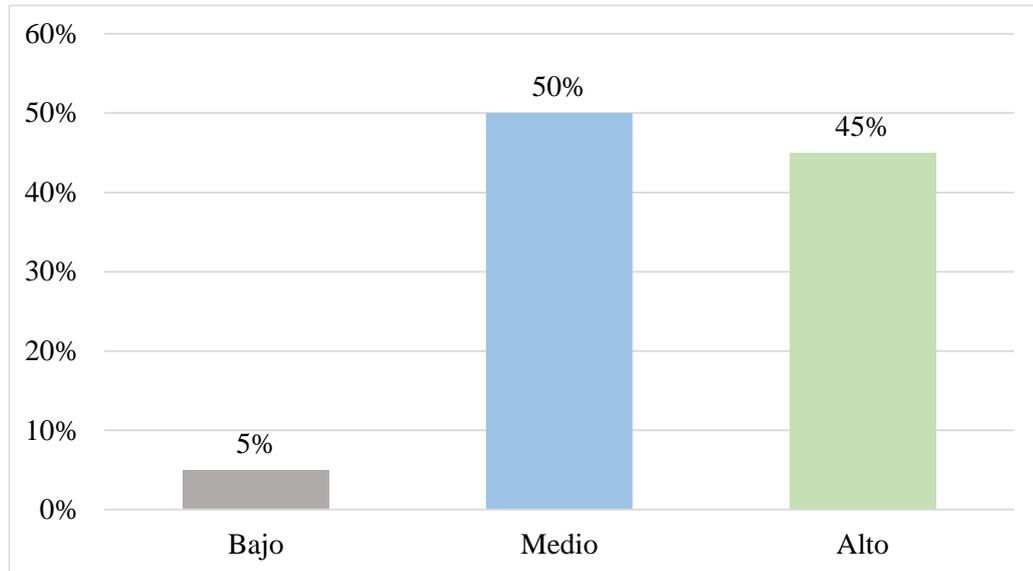
Supervisión en el clima organizacional



Con respecto a la dimensión de supervisión, prevalece el nivel medio representado por el 58% de los trabajadores.

Figura 5

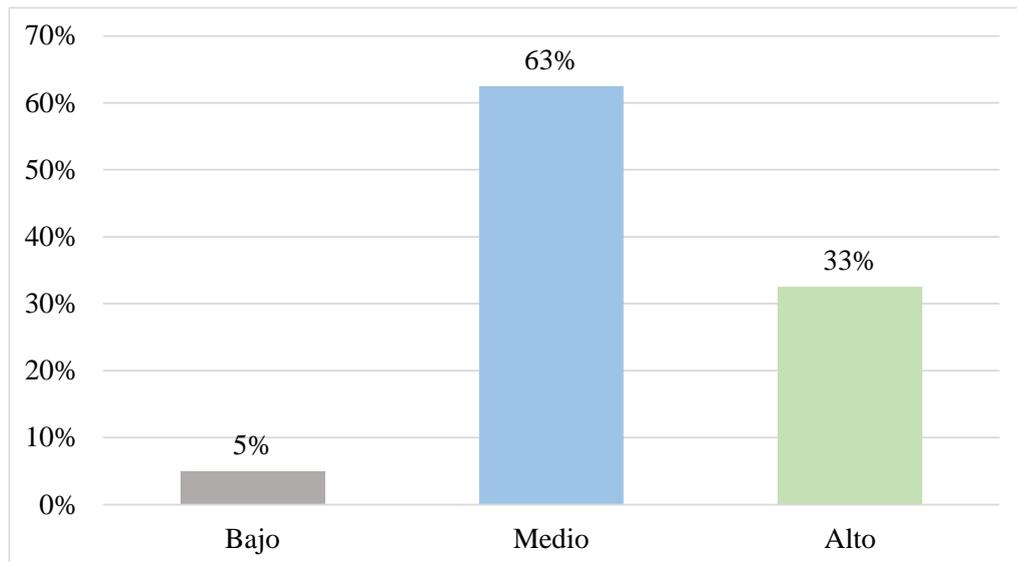
Comunicación en el clima organizacional



En la dimensión de comunicación del clima organizacional, el 50% de los trabajadores se encuentra en el nivel medio, mientras que el 45% se ubica en el nivel alto.

Figura 6

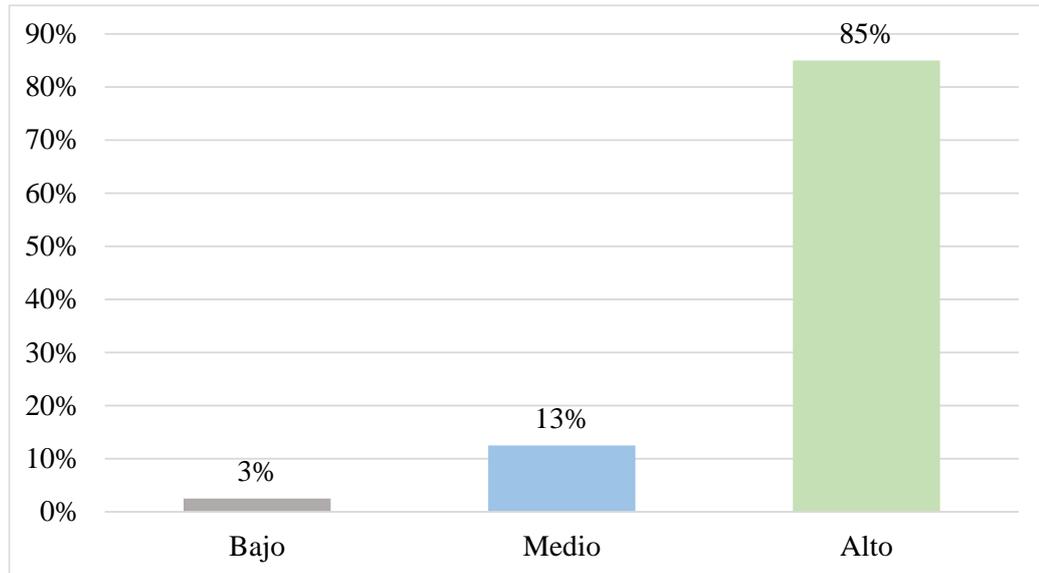
Condiciones laborales en el clima organizacional



Respecto a las condiciones laborales en la empresa, los trabajadores perciben un nivel medio, representado por el 63%.

Figura 7

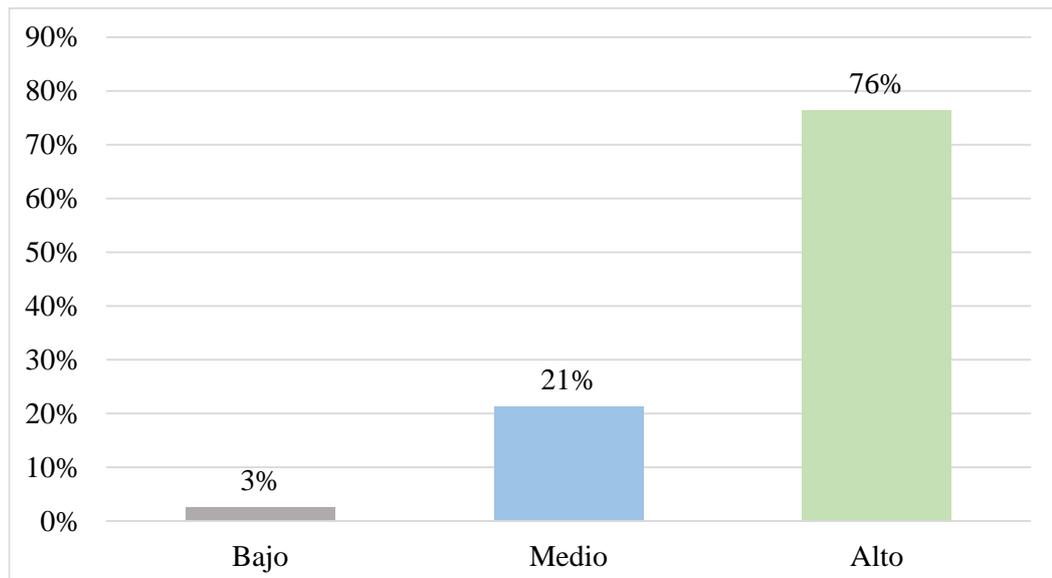
Condiciones personales en el desempeño laboral



Por parte de la dimensión de condiciones personales del desempeño laboral, se observa que el 85% de los trabajadores perciben que dicho aspecto tiene un nivel alto

Figura 8

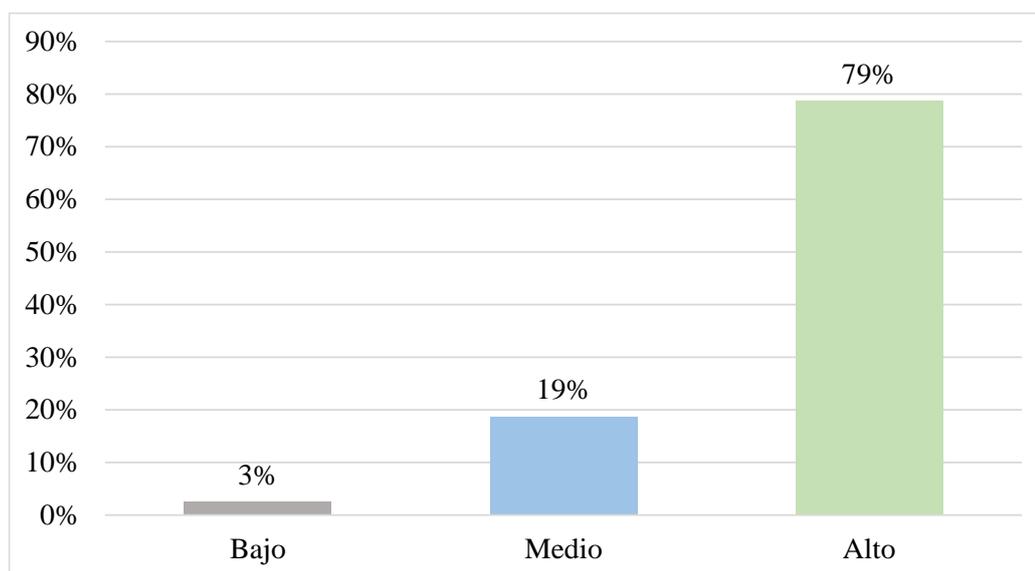
Características para el trabajo en el desempeño laboral



El 76% de los trabajadores de la empresa perciben que las características para el trabajo en el desempeño laboral alcanzan un nivel alto.

Figura 9

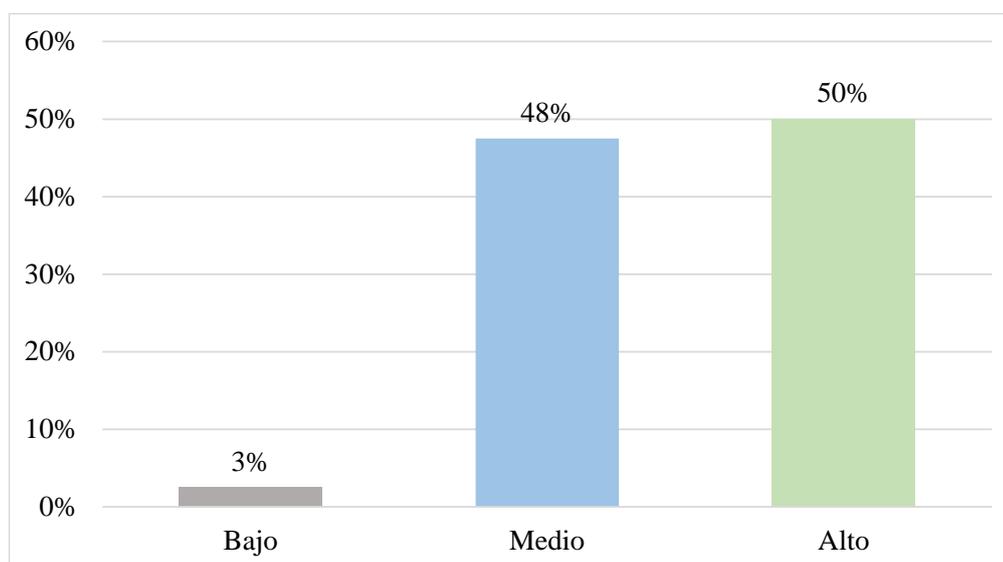
Relaciones interpersonales en el desempeño laboral



Por su parte, las relaciones interpersonales en el desempeño laboral bajo la percepción de los trabajadores de empresa, alcanzan igualmente un nivel alto, representado por el 79% de los mismos.

Figura 10

Cumplimiento de metas en el desempeño laboral

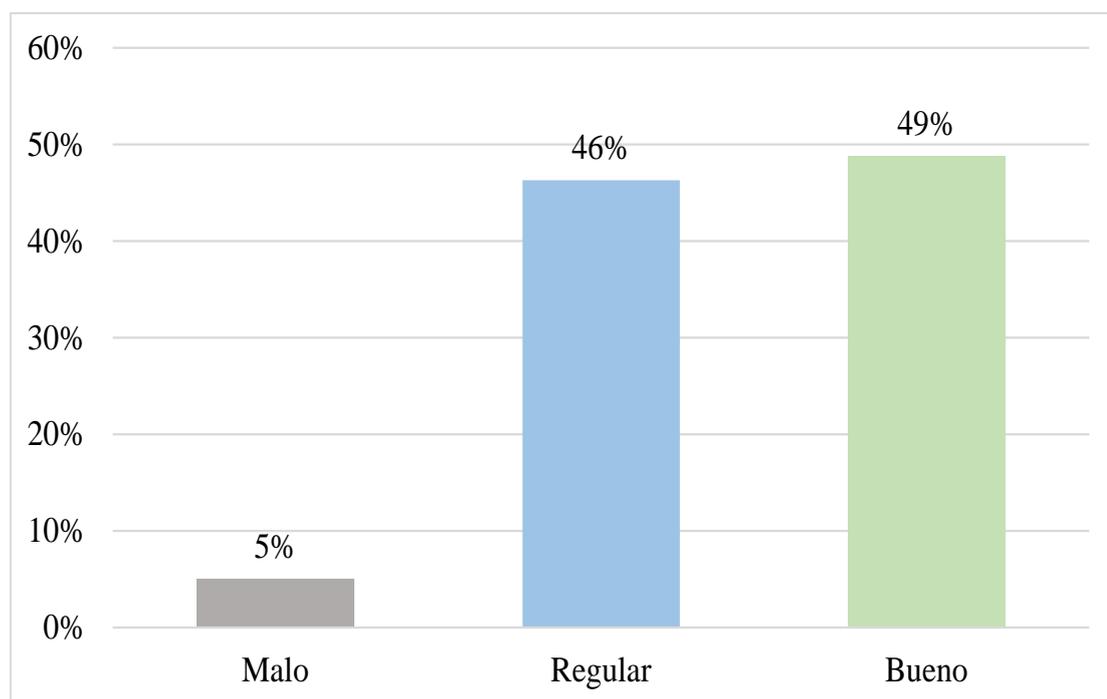


Finalmente, respecto la dimensión de cumplimiento de metas del desempeño laboral, el 50% de los trabajadores considera que alcanza un nivel alto, muy de cerca el 48% de los trabajadores perciben que tiene un nivel medio.

Resultados por Variables:

Figura 11

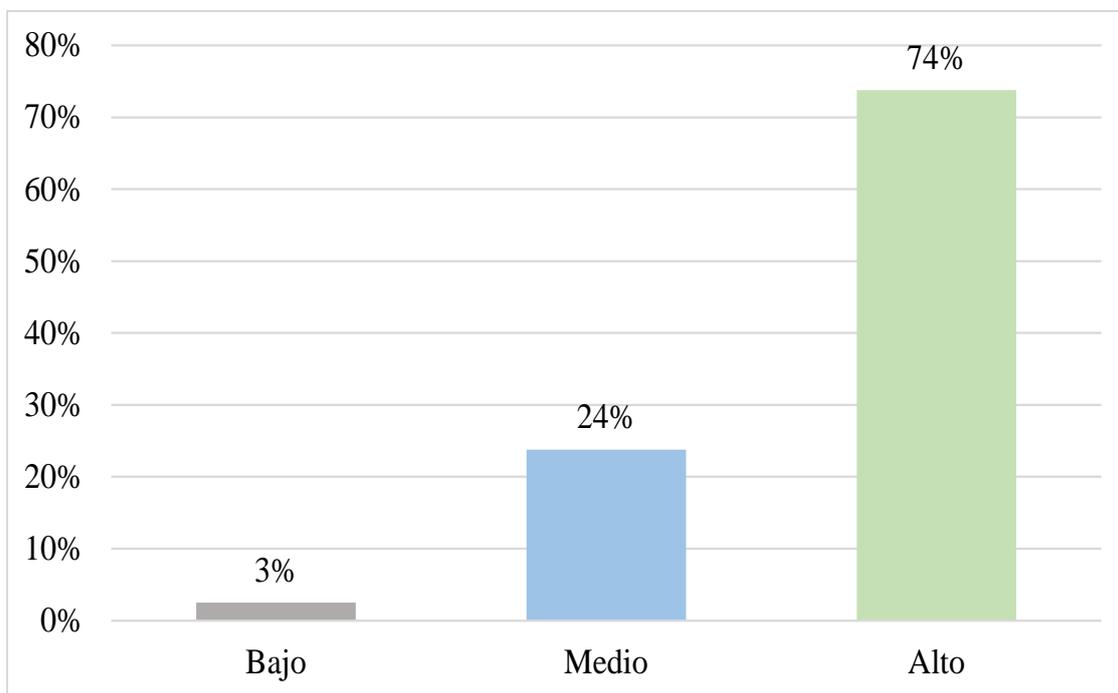
Nivel de clima organizacional



Se observa la distribución de trabajadores de acuerdo a los resultados del clima laboral, donde el 48.8% de los encuestados consideran que el clima organización en la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba es bueno, representando por 39 trabajadores, mientras que el 46.3% lo consideran regular, por su parte existen 4 trabajadores que representan solo el 5%, que consideraron, que, en su centro de labores exista un mal clima organizacional. Por lo tanto, se considera de forma general que en la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba el clima organización es bueno, pues así lo perciben aproximadamente la mitad de sus trabajadores.

Figura 12

Nivel de desempeño laboral



Se observa la distribución de trabajadores de acuerdo a los resultados de su desempeño laboral, donde el 73.8% de los encuestados de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba, representado por 59 de los 80 trabajadores encuestados, resultaron con un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 23.8% representado por 19 trabajadores obtuvieron un desempeño laboral medio, mientras que sólo 2 trabajadores que representan el 2.5% del total de trabajadores, resultaron con nivel de desempeño laboral bajo. Por lo tanto, el nivel de desempeño laboral que predomina en los trabajadores de la empresa es el nivel alto.

Tabla 4*Prueba de normalidad de variables*

Variab les	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.087	80	0.200
Desempeño laboral	0.168	80	0.000

Con respecto a la normalidad de las variables, se observa que en la tabla 2, que para la variable clima organizacional el nivel de la significancia de la prueba de normalidad de Kolmogorov es 0.200 (valor mayor a 0.05), por lo tanto, es una variable que se distribuye bajo una curva normal, por su parte la variable desempeño laboral resulta con un valor de la significancia menor que 0.05, por lo tanto, no se distribuye normalmente, por consiguiente, para encontrar la correlación entre las variables, se debe usar el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados que se obtuvieron con relación a los objetivos específicos de la investigación, demuestran que en la empresa prestadora se percibe un aceptable nivel de clima organización, pues aproximadamente la mitad de sus trabajadores percibieron un nivel bueno, mientras que más del 45% perciben un nivel regular y sólo el 5% de los trabajadores resultaron con un nivel bajo respecto al clima organizacional percibido en la empresa. Con respecto al nivel de desempeño laboral, los resultados son incluso más favorables, pues 2 de cada 3 trabajadores mostraron un alto nivel de desempeño laboral, el 23.8% resultaron con un nivel medio y sólo el 2.5% (2 trabajadores), han obtenido un nivel de desempeño laboral bajo.

Con respecto a la relación entre las dos variables de la investigación, queda demostrado estadísticamente que entre ellas existe una relación estadísticamente significativa con un coeficiente cercano a uno positivo (0.79) con un nivel de significancia menor a 0.01, el valor del coeficiente denota una relación de grado fuerte entre las variables y positiva (directa), es decir, si la variable independiente (clima organizacional) se incrementa, la variable dependiente (desempeño laboral) también se incrementa y viceversa.

Los resultados presentados y obtenidos, son comparables respecto a investigaciones desarrolladas por otros autores que desarrollaron estudios similares en otras empresas, tal es el caso de Pacheco que, en su investigación desarrollada en el año 2019, utilizó el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor fue 0.69 con una significancia menor a 0.05, demostrando que el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Olmos guardan una relación significativa y directa, con un grado moderado, dichos resultados son muy similares a los obtenidos en nuestra investigación, a diferencia que Pacheco demostró que tanto el nivel de clima organizacional y desempeño laboral que predominan en la institución es medio, representado por el 69% y 66% de trabajadores encuestados respectivamente. De forma similar, Sunción en el año 2017 demostró en su trabajo de investigación que el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC guardan una relación significativa directa, cuyo nivel de significancia de los coeficientes de correlación calculados fueron menores que 0.05, denotando una relación directa y positiva, incluyo respecto a las dimensiones consideradas en cada variable, tales como la cultura en la organización, liderazgo y la satisfacción, resultados igualmente similares a los encontrados en nuestra investigación lo que los hace más confiables y útiles para la toma de

decisiones en la empresa prestadora de servicios y saneamiento Moyobamba. Finalmente en el ámbito regional o local, Tuesta y García en el 2019 demuestran dentro de los resultados de su trabajo de investigación la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, donde también utilizaron el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman, demostrando estadísticamente la existencia de una relación significativa entre ambas variables, dicha relación es positiva, sin embargo, el grado de dicha relación es bajo, pues el valor de coeficiente fue cercano al 0, si bien son resultados parecidos a nuestra investigación, pues demuestra una relación significativa, sin embargo, la variación de encuentra en el grado de dicha relación, dado que en nuestro caso el valor del coeficiente de Spearman resultó cercano a la unidad (1).

5.3. Contrastación de hipótesis

H₀: El clima organizacional no tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba S.A 2020.

H₁: El clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba S.A 2020.

Tabla 5

Coefficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y desempeño laboral

Variable	Parámetros	Desempeño laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0.792**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	80

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

Interpretación.

En la tabla 3 se observa el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables de investigación, donde se muestra que el nivel de la significancia es menor que 0.05, por lo tanto, debemos rechazar la hipótesis nula (H0), y aceptar la hipótesis alterna, es decir, el clima organizacional y el desempeño laboral en la EPS Moyobamba guardan una relación significativa, de igual forma al observar el valor del coeficiente (0.792), denota que dicha relación es de grado fuerte y directa, es decir, mientras que los trabajadores de la EPS Moyobamba perciban un nivel alto de clima organizacional en la empresa, mejor será su desempeño laboral y viceversa.

CONCLUSIONES

- Se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba SA 2020, debido a que el coeficiente de correlación Spearman es de 0.792 y la significancia bilateral es de 0.000. Es decir, mientras mejor sea el clima laboral el rendimiento de los trabajadores será eficaz.

- El nivel del clima laboral percibido por los trabajadores de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba es bueno, así lo percibieron el 48.8% de los trabajadores de la empresa quienes participaron en la presente investigación.

- El nivel de desempeño laboral que demostraron los trabajadores de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba es alto, representado por el 73.8% de los trabajadores de la empresa quienes participaron en la presente investigación.

- La relación existente entre el buen clima organizacional trae consigo un mejor desempeño laboral por parte de los colaboradores de la empresa , el cual se manifestara en las ganas de trabajar y en los objetivos propuestos en la empresa, de manera que a su vez también esto se acompaña de que los ambientes presten las condiciones adecuadas para que el trabajador realice de manera eficiente sus labores diarias, así como también es necesaria una capacitación constante por parte del equipo de recursos humanos quienes son los responsables directos del mejoramiento del talento humano , la comunicación debe ser horizontal entre los líderes y los trabajadores en toda la institución.

RECOMENDACIONES

- A la gerencia de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba se recomienda evaluar el nivel remunerativo y reconocimiento del buen desempeño a los trabajadores de la empresa, pues fueron los puntos donde se obtuvieron los menores puntajes por parte de los participantes.

- Al responsable de la oficina de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba elaborar un plan de capacitación al personal de la empresa, pues este punto resultó el más débil respecto al nivel de desempeño laboral.

- Al directorio y gerente de la empresa prestadora de servicio y saneamiento Moyobamba realizar las acciones necesarias para mantener y/o optimizar el clima organizacional en la empresa, pues esto garantiza de cierto modo que los trabajadores puedan obtener altos niveles de desempeño laboral en sus funciones asignadas, pues queda demostrado que ambas variables se encuentran directamente relacionadas.

REFERENCIAS

- Andrade, J. (2019). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado provincial de Napo (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato)*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30216/1/0925451833%20Johanny%20Ayrton%20Andrade%20Monteros.pdf>
- Arenas, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora (Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo)*. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra Ed ed.). Colombia: Prentice Hall Pearson.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Calleja, N. (2005). *El desempeño y la satisfacción laboral de bibliotecarios. Construcción de Escalas de Evaluación*. Investigación Bibliotecológica.
- Charles, W y Gareth, J. (2010). *Administración Estratégica: Enfoque Integral* (9na ed.). México: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (8a ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano* (3a ed ed.). Mexico, D.F: McGraw-Hill.
- Hernandez et al. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

- Mamani, L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de salud del Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos – Lima – 2018 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao)*. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3837/MAMANI%20FLORES_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Santa Fe de Bogota: Mac Graw Hill.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas (Tesis de Maestría, Universidad de Morelos)*. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/901>
- Montejo, P. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Tabasco: UPIICSA XVII, VII.
- Pacheco, M. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33021/pacheco_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral (1ra ed.)*. Lima.
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Rodriguez, T. (2019). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo Del GADMC Colta (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo)*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5806/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0027.pdf>

- Sanchez, E. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte De Arequipa, 2018 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa)* . Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8464/CHMsaviea1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)* . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>
- Sunción, F. (2017). *Clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC 2017 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23722>
- Tuesta, E y García, R. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Union)*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1996?show=full>
- Zans, E. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa –UNAM – Managua periodo 2016 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua)*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Administración: Individual

Duración: 05 a 10 min.

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino () Fecha: / /

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Completamente en desacuerdo: (1) En desacuerdo: (2) Indiferente: (3) De acuerdo: (4) Completamente de acuerdo: (5)

Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Autorrealización						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	En mi actual puesto de trabajo cumplo funciones de acuerdo a mi perfil profesional.					
3	En mi actual puesto de trabajo tengo la oportunidad de perfeccionar mis conocimientos.					
4	Los trabajadores tenemos la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
5	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
Dimensión: Involucramiento laboral						
6	El jefe se interesa por el éxito de los empleados.					
7	Mi jefe inmediato me brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
8	Mis compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
9	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
10	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
Dimensión: Supervisión						
11	Se evalúa y dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
12	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
13	Existe un adecuado seguimiento para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
14	Existe un control respecto al cumplimiento de las normas de convivencia y/o reglamento de control de interno.					
Dimensión: Comunicación						
15	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
16	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
17	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
18	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
19	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
Dimensión: Condiciones laborales						
20	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
21	La infraestructura de la empresa brinda seguridad, así como iluminación y buena ventilación					
22	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
23	Se dispone de herramientas y medios tecnológicos adecuados que facilite el trabajo.					

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presentan una serie de ítems, sobre el trabajo que realizan los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicio y Saneamiento EPS Moyobamba. Deberá leer cada ítem y marcar con una X; la opción que describa mejor su respuesta. Deberá elegirse una de las cinco opciones posibles de cada escala. Teniendo en cuenta las áreas y sub áreas. La escala es la siguiente:

Completamente en desacuerdo: (1) En desacuerdo: (2) Indiferente: (3) De acuerdo: (4) Completamente de acuerdo: (5)

Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones personales						
1	Siempre asisto a mi centro de trabajo.					
2	Llegó puntualmente a mi centro de trabajo.					
3	Trabajo sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral.					
4	Puedo mantener atención en el trabajo.					
5	El tiempo para realizar mis tareas dentro de mi centro de trabajo es suficiente.					
6	Persisto hasta que logre alcanzar la meta fijada.					
Dimensión: Características para el trabajo						
7	Propongo ideas para mejorar el servicio en la organización.					
8	Soy constante en cualquier tarea que emprendo.					
9	Me intereso por dar mi punto de vista en la toma de decisiones.					
10	Participo en la elaboración de planes de trabajo.					
11	Considero que mi trabajo es interesante.					
12	Puede utilizar los conocimientos que posee cuando desarrolla sus funciones.					
Dimensión: Relaciones interpersonales						
13	Mi trato con los usuarios es cortés.					
14	Gracias a mi trabajo, los usuarios reciben un buen servicio.					
15	El trabajo en equipo es favorable para el desarrollo de mis funciones.					
16	Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo, me gusta cooperar.					
17	Realizo mi trabajo sin causar incomodidad o molestia a mis colegas de trabajo.					
18	Generalmente no recibo llamadas de atención por parte de mi jefe inmediato.					
Dimensión: Cumplimiento de metas						
19	Mi remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
20	Mi remuneración está de acuerdo a mi desempeño y mis logros.					
21	Los cursos de capacitación que recibo, me permiten hacer mejor mi trabajo.					
22	Los cursos de capacitación que recibo están de acuerdo con mis intereses.					
23	Cuento con conocimientos necesarios para realizar mi trabajo sin problemas.					

Carta de aplicación de cuestionarios

Moyobamba, 21 de junio del 2021.

CARTA N°001 -2021-HCV

Sr.
JUAN CARLOS NORIEGA FLORES
GERENTE GENERAL EPS MOYOBAMBA

Asunto: APLICACIÓN DE CUESTIONARIO PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Referencia: OFICIO N°01-2019/HCV

Tengo a bien dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, solicitarle las facilidades para la aplicación del cuestionario para la recopilación de información para el desarrollo de mi proyecto de investigación de maestría en gestión pública titulado "*Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A. 2021*", para el cual se ha elaborado un formulario virtual completamente anónimo para ser distribuido a su personal y obtener la información para alcanzar los objetivos de la presente investigación, link del formulario <https://forms.gle/5d55bQ4ckCUN4YyK6>

Sin otro particular, y seguro de contar con su valioso apoyo para el desarrollo de mi investigación, quedo de usted. Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Econ. Henry Cubas Vásquez
DNI. 10730779

HCV

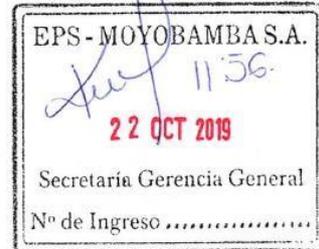
Autorización para realizar la investigación

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Moyobamba, 22 de octubre del 2019

OFICIO N° 01-2019/HCV

SEÑOR:
JUAN CARLOS NORIEGA FLORES
GERENTE GENERAL EPS MOYOBAMBA



ASUNTO : SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis cordiales saludos y a la misma vez solicitarle permiso para poder realizar un trabajo de investigación (Recojo de información para Tesis) sobre el tema de; **Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.A - EPS MOYOBAMBA S.A.** , ya que dicha investigación es requisito indispensable para poder convalidar los conocimientos adquiridos en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Cajamarca en "**Maestría de Administración y Gerencia Publica**".

Por lo expuesto ruego a ud, poder acceder a mi petición.

- Adjunto copia de Constancia de Estudios.

Sin otro particular me suscribo de Usted.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "HENRRY CUBAS VASQUEZ". Below the signature is a horizontal line.

Econ. HENRRY CUBAS VASQUEZ

DNI. 10730779

Respuesta de autorización para realizar la investigación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CARTA N° 076-2019-EPS-M-GG/GAF

A : ECON. HENRRY CUBAS VASQUEZ
ASUNTO : RESPUESTA A OFICIO N°01-2019/HCV
REF. : SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
FECHA : Moyobamba, 23 de diciembre del 2019

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que el área funcional de Administración de Personal autoriza realizar el trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios de Moyobamba S.A." para optar el grado de maestría en Administración y Gerencia Pública.

Así mismo recalcar que, toda aplicación de instrumentos para recolectar información o base de datos debe ser informado con 24 o 48 horas de anticipación.

Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


EPS - MOYOBAMBA S.A.
Econ. Roberto Alonso Enriquez Calderón
Gerente de Administración y Finanzas

C.c
- Archivo

Anexo 02. Informe de juicio de expertos 1.

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: Clima Organizacional

TITULO: "Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba S.A 2020"

AUTOR(A) DEL INSTRUMENTO: Sonia Palma Carrillo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20		REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				X
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				X
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				X
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				X
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																				X
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.



Rosa Margarita Chiong Rengifo
Docente en Gestión Pública y Gobernabilidad
C.P.P. 2301075441

II. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 95

Apellidos y Nombres: CHIONG RENGIFO ROSA MARGARITA

Lugar y Fecha: Cajamarca, 25 de Junio del 2021

DNI: 01075441

Anexo 03. Informe de juicio de expertos 2.

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 2: Desempeño Laboral

TITULO: "Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa prestadora de servicios y saneamiento EPS Moyobamba S.A 2020"

AUTOR(A) DEL INSTRUMENTO: Nazira Calleja

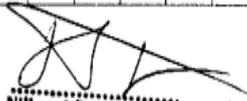
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				X
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				X
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				X
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				X
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																				X
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				X

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 95

Lugar y Fecha: Cajamarca, 25 de Junio del 2021


Nilber Vilchez Vargas
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 CIP 222653

Apellidos y Nombres: NILBER VILCHEZ VARGAS

DNI: 27721288

Anexo 04. Tablas de resultados

A continuación, se presentan las valoraciones de cada dimensión y variable de estudio.

Tabla 6

Valoración por Dimensiones

Dimensión	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Valoración	Puntaje para valoración
Autorrealización	5	25	Bajo	5 al 11
			Medio	12 - 18
			Alto	19 - 25
Involucramiento laboral	5	25	Bajo	5 al 11
			Medio	12 - 18
			Alto	19 - 25
Supervisión	4	20	Bajo	4 al 9
			Medio	10 al 15
			Alto	16 al 20
Comunicación	5	25	Bajo	5 al 11
			Medio	12 - 18
			Alto	19 - 25
Condiciones laborales	4	20	Bajo	4 al 9
			Medio	10 al 15
			Alto	16 al 20
Condiciones personales	6	30	Bajo	6 al 13
			Medio	14 al 21
			Alto	22 al 30
Características para el trabajo	6	30	Bajo	6 al 13
			Medio	14 al 21
			Alto	22 al 30
Relaciones interpersonales	6	30	Bajo	6 al 13
			Medio	14 al 21
			Alto	22 al 30
Cumplimiento de metas	5	25	Bajo	5 al 11
			Medio	12 - 18
			Alto	19 - 25

Tabla 7*Valoración por Variables*

Variable	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Valoración	Puntaje para valoración
Clima organizacional	23	115	Bajo	23 - 53
			Medio	54 - 84
			Alto	85 - 115
Desempeño laboral	23	115	Bajo	23 - 53
			Medio	54 - 84
			Alto	85 - 115

A continuación, se presentan los resultados por ítem:

Tabla 8*Resultados por ítem del Instrumento que mide el clima organizacional*

Ítems	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Ítem 1	0.0%	16.3%	17.5%	33.8%	32.5%
Ítem 2	0.0%	8.8%	22.5%	48.8%	20.0%
Ítem 3	0.0%	5.0%	21.3%	45.0%	28.8%
Ítem 4	0.0%	7.5%	26.3%	33.8%	32.5%
Ítem 5	2.5%	8.8%	15.0%	50.0%	23.8%
Ítem 6	0.0%	0.0%	47.5%	32.5%	20.0%
Ítem 7	0.0%	7.5%	23.8%	56.3%	12.5%
Ítem 8	0.0%	10.0%	22.5%	47.5%	20.0%
Ítem 9	0.0%	2.5%	31.3%	48.8%	17.5%
Ítem 10	0.0%	17.5%	28.8%	38.8%	15.0%
Ítem 11	2.5%	8.8%	45.0%	28.8%	15.0%
Ítem 12	2.5%	7.5%	36.3%	38.8%	15.0%
Ítem 13	0.0%	13.8%	30.0%	35.0%	21.3%
Ítem 14	0.0%	6.3%	35.0%	40.0%	18.8%
Ítem 15	7.5%	8.8%	41.3%	32.5%	10.0%
Ítem 16	0.0%	10.0%	32.5%	45.0%	12.5%
Ítem 17	0.0%	12.5%	38.8%	28.8%	20.0%
Ítem 18	2.5%	20.0%	32.5%	30.0%	15.0%
Ítem 19	0.0%	12.5%	26.3%	53.8%	7.5%
Ítem 20	0.0%	5.0%	36.3%	48.8%	10.0%
Ítem 21	2.5%	7.5%	18.8%	41.3%	30.0%
Ítem 22	2.5%	0.0%	42.5%	42.5%	12.5%
Ítem 23	2.5%	22.5%	47.5%	20.0%	7.5%

Tabla 9*Resultados por ítem del Instrumento que mide el desempeño laboral*

Ítems	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Ítem 1	2.5%	0.0%	15.0%	33.8%	48.8%
Ítem 2	0.0%	5.0%	10.0%	43.8%	41.3%
Ítem 3	0.0%	2.5%	10.0%	47.5%	40.0%
Ítem 4	0.0%	2.5%	11.3%	41.3%	45.0%
Ítem 5	0.0%	0.0%	25.0%	32.5%	42.5%
Ítem 6	0.0%	2.5%	22.5%	42.5%	32.5%
Ítem 7	0.0%	5.0%	18.8%	36.3%	40.0%
Ítem 8	0.0%	2.5%	15.0%	60.0%	22.5%
Ítem 9	0.0%	0.0%	26.3%	37.5%	36.3%
Ítem 10	0.0%	2.5%	16.3%	50.0%	31.3%
Ítem 11	0.0%	7.5%	17.5%	45.0%	30.0%
Ítem 12	0.0%	2.5%	17.5%	55.0%	25.0%
Ítem 13	0.0%	0.0%	17.5%	61.3%	21.3%
Ítem 14	0.0%	2.5%	30.0%	37.5%	30.0%
Ítem 15	0.0%	5.0%	22.5%	46.3%	26.3%
Ítem 16	0.0%	2.5%	21.3%	42.5%	33.8%
Ítem 17	0.0%	5.0%	20.0%	45.0%	30.0%
Ítem 18	0.0%	2.5%	18.8%	51.3%	27.5%
Ítem 19	0.0%	2.5%	23.8%	53.8%	20.0%
Ítem 20	0.0%	5.0%	23.8%	51.3%	20.0%
Ítem 21	2.5%	7.5%	32.5%	42.5%	15.0%
Ítem 22	0.0%	7.5%	42.5%	35.0%	15.0%
Ítem 23	0.0%	7.5%	47.5%	32.5%	12.5%