



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los
colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús Maria,
2020.**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia**

AUTORA:

Terry Torres, Andrea Elizabeth
(ORCID:0009-0007-5561-1852)

ASESOR:

Mg. Lucero Vega, Jorge Luis
(ORCID: 0000-0002-6600-1730)

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Terry Torres, Andrea Elizabeth

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 73034724

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Salazar Fernández, Cosme Homero, DNI: 07699211, orcid: 0000-0001-7962-9001)

JURADO 2: Villa Esteves, José Antonio, DNI: 07778554, orcid: 0000-0003-0005-4482)

JURADO 3: Camones Figueroa, Lorgio Jesús, DNI: 31630075, orcid: 0000-0001-5275-3221

JURADO 4: Oblitas Vallejo, Iván Antonio, DNI: 08219791, orcid: 0000-0001-6134-6193)

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Dedicatoria

A Dios, por ser quien bendice mi camino y me brinda la oportunidad de seguir avanzando cada día.

A mis padres, por ser ejemplo de perseverancia y amor infinito.

Agradecimiento

A la Universidad Ricardo Palma, por la excelente formación integral brindada.

A mis docentes, por los invaluable conocimientos otorgados a sus estudiantes.

A mi asesor Mag. Jorge Luis Lucero Vega por su apoyo incondicional y meritorio en el desarrollo de la tesis.

Introducción

Actualmente, las organizaciones giran en función al logro de metas principalmente económicas, mediante distintos modelos que tienen como fin garantizar su supervivencia y su rentabilidad. Para tal propósito se basan en planteamientos teóricos como es la gestión de la calidad, la teoría de capacidades y recursos, así como la teoría de gestión del conocimiento. Sin duda, dichas teorías coadyuvan de forma eficaz a que las empresas pueden perfeccionar su trabajo. Pese a ello, para que estas teorías tengan el resultado deseado debe darse una óptima gestión del recurso humano.

En virtud a ello, Tzafrir (2004), señala que toda acción cuya prioridad es el talento humano tiene innumerables efectos tangibles e intangibles en las empresas, para lo cual es fundamental crear y mantener canales de comunicación, transparencia y objetividad en los procesos, pues impacta en la reducción de la incertidumbre entre los trabajadores y, por el contrario, incrementa la confianza en la empresa. Con relación a ello, Al Mehrzi y Singh (2016), sostienen que la dependencia a cargo del recurso humano es la encargada de plantear los medios, herramientas y estrategias que consigan que los colaboradores se identifiquen y comprometan con las metas y aspiraciones de la organización.

En tanto, Taneja (2015), manifiesta que, es vital que la gestión del recurso humano esté ordenada en forma directa a las estrategias más importantes de la organización, aparte de la visión, misión, valores, políticas y la forma de liderazgo que toda empresa tiene establecida. Con relación a los autores mencionados, todos concuerdan en que, es obligación de los responsables del departamento de recursos humanos fortalecer y conservar el compromiso de los colaboradores, para lo cual es imprescindible que las organizaciones puedan garantizar la implementación de recursos

necesarios que contribuyan a asegurar el desarrollo de la cultura de compromiso que debe existir en toda organización que busca el éxito (Findley, 2014).

En el Perú, el clima en las organizaciones está ganando mayor importancia en instituciones privadas, esto se debe a que quienes dirigen el destino de estas organizaciones son más conscientes de que se podrá alcanzar el logro de los objetivos, siempre que se ejecute la calidad total en el servicio brindado, al saber y potenciar la reciprocidad que se da entre estructura física, relaciones interpersonales (relaciones humanas) y habilidades para desempeñar el trabajo en una organización. Además, cabe resaltar que la idea de mejorar estos aspectos claves en las organizaciones generalmente quedan plasmados en un papel y no se concretan porque no se siente el respaldo de los colaboradores, ya que hay organizaciones públicas cuyos colaboradores se encuentran desmotivados, como consecuencia de las pésimas relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, la escasa o nula motivación tras obtener algún logro, falta de capacitaciones, insuficiente o ninguna oportunidad para ascender, remuneraciones injustas, carencia de material logística para el cumplimiento de sus funciones, a lo que se suma una deficiente infraestructura. Cabe mencionar que, algunos directivos de instituciones públicas se esfuerzan por desarrollar actividades donde se busca socializar e integrar a los colaboradores; sin embargo, la falta de sostenibilidad y permanencia no permite alcanzar la meta planteada.

De otro lado, el desempeño laboral es el problema fundamental al que se enfrentan las organizaciones y el recurso humano, es primordial para encontrar la solución a estas dificultades. En función a ello, es importante considerar la afirmación de Kubendran (2013) “El clima debe ser propicio en todos los niveles jerárquicos de la organización”. En conclusión, es palpable que la gestión del talento humano es sustancial para la consecución de logros de la organización.

El caso en estudio en un Organismo Público del Distrito de Jesús María, el tema de investigación es relevante, pues permitió evaluar el impacto del clima organizacional en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores y, con ello, se buscó encaminar el planteamiento de soluciones concretas frente al desarrollo del factor humano y su rol en la organización.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	v
Índice	viii
Lista de tablas.....	xii
Lista de figuras.....	xiii
Resumen.....	xv
Abstract	xvi
Capítulo I.....	1
Planteamiento del estudio	1
1.1. Formulación del problema	1
1.1.1. Problema general	4
1.1.2. Problemas específicos.....	4
1.2. Objetivos general y específicos.....	4
1.2.1. Objetivo general.....	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. Justificación e importancia del estudio	4
1.4. Alcance y limitaciones	6
Capítulo II.....	7
Marco teórico - conceptual	7

2.1.	Antecedentes de la investigación	7
2.2.	Bases teórico - científicas.....	14
2.2.1.	Clima organizacional	14
2.2.1.1.	Concepto de clima organizacional.....	14
2.2.1.2.	Características de un buen clima organizacional	16
2.2.1.3.	Importancia del clima organizacional.....	17
2.2.1.4.	Funciones del clima organizacional.....	18
2.2.1.5.	Dimensiones del clima organizacional	21
2.2.2.	Desempeño laboral.....	24
2.2.2.1.	Concepto de desempeño laboral	24
2.2.2.2.	Objetivos de la evaluación del desempeño	25
2.2.2.3.	Factores del desempeño	26
2.2.2.4.	Métricas del desempeño.....	30
2.2.2.5.	Evaluación del desempeño.....	33
2.2.2.6.	Dimensiones del desempeño laboral.....	34
2.3.	Definición de términos básicos	37
Capítulo III.....		40
Hipótesis y variables		40
3.1.	Hipótesis y/o supuestos básicos	40
3.2.	Identificación de variables o unidades de análisis	40
3.3.	Matriz lógica de consistencia	41
Capítulo IV		42

Método	42
4.1. Tipo y método de investigación	42
4.2. Diseño específico de investigación	42
4.3. Población, muestra o participantes.....	43
4.4. Instrumento de recogida de datos.....	44
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio	45
Capítulo V.....	46
Resultados y discusión.....	46
5.1. Datos cuantitativos	46
5.2. Análisis de resultados.....	78
5.2.1. Contrastación de hipótesis.....	79
5.2.1.1. Contrastación de hipótesis general:	79
5.2.1.2. Contrastación de hipótesis específica 1	81
5.2.1.3. Contrastación de hipótesis específica 2	82
5.3. Discusión de resultados.....	84
Capítulo VI	87
Conclusiones y recomendaciones	87
6.1. Conclusiones	87
6.2. Recomendaciones.....	88
Referencias.....	90
Apéndice A: Cuestionario	93

Apéndice B: Validación del instrumento por juicio de expertos	95
Apéndice C: Organigrama general de un organismo público	96
Apéndice D: organigrama específico de la oficina general de recursos humanos	97

Lista de tablas

Tabla 1 Tabla cruzada entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral.....	78
Tabla 2. Tabla cruzada entre el Clima Organizacional y el logro de objetivos.....	78
Tabla 3.Tabla cruzada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del usuario.....	79
Tabla 4. Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	80
Tabla 5. Correlación entre el clima organizacional y el logro de objetivos	81
Tabla 6. Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario.....	83

Lista de figuras

Figura 01. Las normas de trabajo actuales, facilitan un trabajo eficiente y eficaz.	46
Figura 02. La exigencia de cumplimiento de normas, beneficia el cumplimiento de labores.....	47
Figura 03. Cumple con los objetivos establecidos por la institución.....	48
Figura 04. La infraestructura (local) es apropiada para el desarrollo de sus labores.....	49
Figura 05. Existe limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo	50
Figura 06. Los equipos (tecnología) son los adecuados y están en buen estado para desarrollar las labores.	51
Figura 07. Tiene autonomía en su área (oficina)	52
Figura 08. La remuneración recibida por las labores que realiza es justa.	53
Figura 09. Se otorgan reconocimientos y estímulos adecuados cuando se destaca en el cumplimiento de las labores.	54
Figura 10. Existe una efectiva comunicación entre colaboradores para el cumplimiento de normas y labores.	55
Figura 11. Son claros los mensajes que recibe de sus autoridades.	56
Figura 12. En mi equipo trabajamos juntos para resolver los problemas de la institución	57
Figura 13. Se esfuerza por conseguir el éxito de la institución.	58
Figura 14. Demuestra interés por entender y satisfacer a los usuarios	59
Figura 15. Se involucra a los trabajadores en las decisiones, cuando estas son trascendentales.....	60

Figura 16. Se promueve la participación de ideas creativas e innovadoras.....	61
Figura 17. Demuestra iniciativa en la realización de su trabajo.	62
Figura 18. Se siente orgulloso de pertenecer a la institución.....	63
Figura 19. Produce y cumple de acuerdo a lo esperado.....	64
Figura 20. Realiza su trabajo con calidad.	65
Figura 21. Se siente feliz por los resultados obtenidos en su trabajo.	66
Figura 22. Responde en forma clara y oportuna dudas entre los colaboradores.....	67
Figura 23. Siempre tiene una actitud proactiva en el trabajo.....	68
Figura 24. Tiene un jefe con el cual puede establecer cualquier tipo de diálogo.	69
Figura 25. Se siente con la capacidad para desempeñar adecuadamente su labor.....	70
Figura 26. Manifiesta constantemente su creatividad en el desempeño de sus funciones.	71
Figura 27. Conoce bien las funciones que desempeña.	72
Figura 28. No se tiene problemas de asistencia a su centro laboral.....	73
Figura 29. Cumple con los trabajos encomendados en el tiempo previsto.....	74
Figura 30. Es responsable en el desempeño de sus funciones.	75
Figura 31. Como colaborador de la institución, contribuyo eficientemente al logro de objetivos institucionales.....	76
Figura 32. Con mi esfuerzo como colaborador, he percibido una gran satisfacción del usuario.....	77

Resumen

La presente tesis tuvo como propósito fundamental determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

Se propuso en la investigación llegar a obtener diversos conocimientos que se pueden aplicar directamente a resolver a problemas prácticos relacionados al estudio de las variables clima organizacional y el desempeño laboral. El nivel de profundidad que se utilizó fue explicativo, porque se logró determinar la incidencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral.

La estructura fundamental del diseño fue no experimental y transversal. El instrumento aplicado para la recolección de información fue el cuestionario, el cual fue validado por expertos, la aplicación ayudó a recolectar datos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. La investigación tuvo una muestra probabilística de 68 trabajadores. Estos resultados que se pudieron obtener han sido analizados mediante procedimientos estadísticos, logrando establecer los niveles y su vez poder categorizar el clima organizacional en niveles que van desde pésimo clima laboral, clima laboral medio y buen clima laboral y el desempeño laboral en deficiente, poco eficiente y eficiente.

Se puede demostrar la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María. No cabe duda de que, a través de los resultados, la alta dirección pudo entender y comprender el impacto que tiene en el desempeño laboral cuando se mejora o se tiene un buen clima organizacional.

Palabras Clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The main purpose of this thesis was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of employees in a public body in the district of Jesús María, 2020.

It was proposed in the research to obtain various knowledge that can be applied directly to solve practical problems related to the study of the variables organizational climate and job performance. The level of depth that was used was explanatory, because it was possible to determine the impact that the organizational climate has on job performance. The fundamental structure of the design was non-experimental and cross-sectional. The instrument applied for the collection of information was the questionnaire, which was validated by experts, the application helped to collect data on the organizational climate and work performance. The research had a probability sample of 68 workers. These results that could be obtained have been analyzed through statistical procedures, managing to establish the levels and in turn to be able to categorize the organizational climate in levels that go from bad work environment, average work environment and good work environment and work performance in poor, inefficient and efficient.

The influence of the organizational climate on the work performance of employees in a public body in the district of Jesús María can be demonstrated. There is no doubt that, through the results, the top management was able to understand and comprehend the impact that it has on job performance when it improves or has a good organizational climate.

Key Words: Organizational climate, job performance.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las percepciones que pueden tener los trabajadores respecto al ambiente, la estructura o ambiente físico, las relaciones interpersonales que se dan en la organización, las diversas actividades, la comunicación tanto formales e informales que inciden en la labor diario del trabajo, forman parte del clima organizacional. Hoy en las empresas se considera como base fundamental para lograr los objetivos de cada institución, tener un clima positivo en la organización.

El clima óptimo en las organizaciones favorece en la labor de los trabajadores, logrando un buen desempeño de los mismos, lo que en definitiva la eficacia y eficiencia organizacional, es decir el cumplimiento de objetivos con la mejor utilización de recursos, los aspectos relacionados al clima de la organización son considerados elementos importantes y de impacto que hacen única a una organización, mostrando ventajas competitivas con el buen desempeño laboral, que ayuda a una organización a tener éxito en un mercado competitivo, desarrollando una diferenciación. El nivel de desempeño laboral debe verse reflejado en la labor diaria que realiza el colaborador. Para el logro de objetivos la organización debe desarrollar estrategias orientadas y fijadas en el recurso humano, ayudándoles a que puedan lograr sus capacidades, habilidades, competencias, mejoras en las relaciones interpersonales, logrando en el trabajador el compromiso, responsabilidad y fidelización hacia la institución o centro de trabajo.

Para lograr que las personas que laboran en una organización logren cumplir los objetivos organizacionales, es importante lograr alcanzar y mantener un clima

favorable, ya que un trabajador motivado, logrará en forma óptima cumplir con sus labores, además, de permitir incrementar su rendimiento, orientado a conseguir lo propuesto por la organización. (Fiallo, Alvarado, & Soto, 2015).

Es por ello que el clima desarrollado en la organización es algo primordial para cualquier organización, y de forma particular instituciones del sector público, esperando obtener muchos beneficios, ya sea para los trabajadores como para la organización, siempre y cuando se puedan tener niveles óptimos en las relaciones laborales dentro de la institución. Así, una de las dimensiones que se interrelaciona de manera directa con el clima laboral es la de relaciones interpersonales, como un factor que les permite desempeñar sus labores de manera satisfactoria, esto permitirá a las organizaciones alcanzar las metas propuestas (Osorio y Riveros; 2017).

Según lo indicado, se pudo desarrollar una investigación dirigido a los trabajadores de un organismo público (que por motivos institucionales no será mencionado el nombre), en la responsabilidad de sus tareas aplican conocimientos (saber), destrezas (saber hacer) y formas (saber estar y querer hacer) que, aplicados eficientemente logran en el desempeño de sus funciones sea alto. Sin embargo, los trabajadores de la institución perciben respecto a su trabajo un ambiente poco o nada positivo, y se indica el trabajo en sí, el área física, las relaciones entre colaboradores, y las diversas políticas institucionales que pueden afectar cada trabajo, también se evidencia la falta de liderazgo, falta de motivación por parte de los directivos y la falta de reconocimiento por el cumplimiento de objetivos. Ante las evidencias descritas por los colaboradores respecto a la institución, respeto a las deficiencias existentes, la efectividad de este organismo público se vería siendo

afectada debido al clima organizacional, siendo este factor importante que lograría influir directamente en el desempeño laboral.

Al no tener un buen clima en este organismo público, teniendo como indicador el no reconocimiento de los trabajadores por los logros obtenidos, así mismo se tiene un bajo buen desempeño laboral por no estar motivado en sus labores y cumplan con sus funciones de manera regular, como se evidencia a través de la observación y entrevistas rápidas a los trabajadores. De acuerdo con lo manifestado es evidente la importancia preponderante que tiene el clima en la organización con el desempeño del empleado, el cual se demuestra en sus actividades diarias, por el poco involucramiento y responsabilidad en hacer sus labores.

Es necesario indicar que es la dirección o la gerencia del organismo público en estudio debe utilizar un sistema de gestión adecuada para un buen clima en la institución, por tanto, lograr la mejora del clima a través de la implementación de técnicas precisas que logre encaminar todos los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, debe ser parte importante de las políticas institucionales, dirigiendo el ambiente de trabajo hacia situaciones que logren el más alto desempeño en los colaboradores y, que a su vez conllevará a un buen desempeño para la organización.

Por tanto, el objetivo principal del estudio fue determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera el clima organizacional influye en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020?
- ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020?

1.2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar qué manera el clima organizacional influiría en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar qué manera el clima organizacional influiría en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.
- Determinar qué manera el clima organizacional influiría en la satisfacción del usuario en un organismo público, del distrito de Jesús María, 2020.

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

La propuesta de investigación toma importancia debido a que se han detectado deficiencias y dificultades en las labores desarrolladas por los

colaboradores, esto fue identificado a su vez por el área de recursos humanos, debido a diferentes factores, teniendo como principal de estos factores al clima de la organización. Para recolectar los datos, se utilizó métodos de recolección de datos y para el cumplimiento de los objetivos planteados, se aplicaron técnicas estadísticas, que ayudaron a analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo Público.

Además, una razón adicional para la investigación fue explicar cómo influye el clima de la organización en el logro de objetivos y en la satisfacción del usuario, debido a que desarrollar un buen clima en la organización es determinante para motivar y mejorar la conducta de los trabajadores, mejorando sus relaciones dentro de ella, es decir se logra determinar los niveles en que los colaboradores se sienten motivados; el desarrollo y potencialidad de los equipos de trabajo, la efectividad de la comunicación, entre otros indicadores que permitieron el desarrollo de un alto desempeño laboral en los colaboradores.

Por consiguiente, en relación con los propósitos de la investigación, su resultado permitió encontrar información; de tal modo, que podamos tener una realidad de forma objetiva y concreta, con relación a la investigación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de este Organismo Público del distrito de Jesús María.

Además, por medio de los resultados se logró que los jefes del Organismo Público del distrito de Jesús María comprendan el verdadero poder del clima organizacional, creando no solo una percepción sino la certeza de que teniendo un clima favorable en la organización podrá ayudar en forma significativa a mejorar el desempeño laboral. Las conclusiones y recomendaciones de la investigación lograron ser consideradas por las

autoridades de este Organismo Público, tomando las correcciones necesarias y oportunas.

1.4. ALCANCE Y LIMITACIONES

Para los fines de la investigación, se aplicó el estudio en un Organismo Público – Lima, al disponer de los recursos y la predisposición de la autoridad de la institución. Además, la investigación se realizó de acuerdo con lo establecido en el cronograma, cumpliendo con cada actividad y tiempo indicado, así como se pudo tener el financiamiento adecuado y las facilidades por parte de la institución para poder realizar la investigación.

Finalmente se pudo planificar las tareas del investigador para cumplir con los objetivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN INTERNACIONALES

La propuesta de Palomino y Peña (2016), titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast LTDA”; Colombia, tesis de pregrado, Universidad de Cartagena. Lo que propusieron los autores fue poder analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral que tenían en la distribuidora. Se pudo utilizar una población de 97 personas; llegando a tener una muestra probabilística de 49. Según se pudo observar en la investigación que realizaron fue de tipo descriptivo y una profundidad a nivel correlacional. Ellos llegaron a la conclusión de acuerdo a lo manifestado por los empleados, quienes indicaron que el Clima Organizacional era positivo y un factor importante para motivar logrando un mejor control a la hora de poder realizar las actividades propuestas en sus labores diarias. También se logró determinar que existen puntos débiles enfocados en las relaciones de los miembros de la organización y la capacidad de poder tomar decisiones ante una actividad.

Para Luengo (2013), “Clima organizacional y desempeño laboral del profesional en Centros de Educación Inicial” de la Universidad del Zulia Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación”, tesis de pregrado, Universidad de Zulia Venezuela. El autor lo que propuso fue poder encontrar la relación que existe entre el clima y el desempeño laboral que tienen los profesionales en los Centros de Educación Inicial del Municipio. Siendo la

investigación descriptiva y correlacional, teniendo un diseño estructural en la investigación de tipo no experimental, transversal. A su vez se tuvo una población de 49 trabajadores, siendo la población pequeña no fue necesario realizar una muestra. El instrumento que se utilizó previamente fue validado por especialistas en el tema, siendo un total de cinco personas, el Alpha de Cronbach fue la prueba estadística que se pudo someter, lográndose determinar una confiabilidad de 0.87, es decir era altamente confiable su aplicación en la búsqueda de información. En la información obtenida se llegó a tener resultados significativos, teniendo que en las instituciones educativas llega a predominar un liderazgo autoritario, esto es debido a que manifestaron que la autoridad máxima de la institución no realiza acciones de un líder, esto ocasionaba tener un clima desfavorable que vista desde otra perspectiva no lograba motivar a los trabajadores, además de tener poco involucramiento e identificación de los trabajadores con su organización, entendiéndose esto como un factor directo e influyente en el desempeño laboral, manifestándose la existencia de un trabajo monótono en sus labores, esta situación ha permitido que las instituciones tengan debilidades en la parte administrativa, en las tareas pedagógicas y su tecnología, y los sitúa al margen de la eficiencia. Se concluyó que entre el clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la institución tienen una relación alta y significativa.

Por su parte Meléndez (2015), en su tesis “Relación entre el clima laboral y el Desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013 - 2014”, tesis de postgrado, Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito. En la investigación propuesta por el autor se aplicó a un nivel descriptivo y correlacional, dentro de todos los colaboradores se tuvo una muestra de 30. El autor llegó a conclusiones

importantes: El clima organizacional no llega a influir en la labor que desempeñan los funcionarios de las distintas áreas. No se cuenta con base teórica que indique y determine que el clima organizacional pueda influir en el desempeño laboral. Se pudieron obtener resultados en donde la confianza es el único elemento clave en respecto al clima organizacional, pidiéndose lograr los objetivos en forma efectiva. Es muy importante indicar según el autor que existen indicadores que logran influir en el desempeño de los colaboradores, siendo el clima organizacional excluido en estos indicadores. El indicador relacionado a la credibilidad tiene una correlación directa y significativa, es decir habrá mayor desempeño en las actividades indicadas si se demuestra una evidencia mayor en la credibilidad. El respeto se puede relacionar muy significativamente con el indicador camaradería, por parte de los trabajadores se pone por delante a todos los constructos a la camaradería por delante de un valor e indicador muy importante como es el respeto. Cabe indicar que también la camaradería se lograr relacionar directamente. Según la información obtenida en el desempeño laboral la capacidad de aprendizaje por parte de los colaboradores es una constante que incluye en sus actividades.

Jiménez (2014), “Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una Universidad Privada”, tesis de postgrado, Universidad Católica de Colombia. La propuesta del autor fue poder encontrar la relación entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directores de programa y el desempeño laboral en los docentes universitarios de la una facultad de una Universidad Privada de Bogotá. La investigación desarrollada fue de tipo descriptivo correlacional, teniendo un diseño no experimental, en total fueron 73

docentes que pertenecieron a la población en estudio en la facultad, dividida en 7 programas académicos. Para poder medir la motivación que tenían los trabajadores hacia el trabajo, se utilizó el instrumento cuestionario de motivación para el trabajo (CMT), para el liderazgo transformacional se usó el instrumento de CELID y para medir el desempeño en los trabajadores se pudo aplicar el instrumento que posee la institución, el cual es utilizado en forma periódica, utilizándose los medios digitales para su aplicación. Los resultados se analizaron con las pruebas no paramétricas, de Spearman y prueba de Kruskall Wallis y se demostró que no existe una correlación entre las variables motivación hacia el trabajo, el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño del docente, pero se pudo evidenciar la correlación entre la motivación interna y el desempeño laboral de los docentes.

NACIONALES

En la tesis de Pastor (2018), titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Tomó como objetivo principal determinar la relación que existía entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada, durante el periodo de 2017. Se realizó una investigación de tipo prospectivo, desarrollado a nivel descriptivo y correlacional, teniendo una estructura no experimental y se realizó en un solo momento. La población en estudio fue de 280 colaboradores y una muestra de 12. En la investigación se determinó la existencia de una relación directa entre el clima y el desempeño de los trabajadores que cumplían sus labores en la entidad privada.

En la tesis de Goicochea (2017), “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing internacional en el año 2017”. Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima. El estudio realizado buscó mejorar el clima organizacional, logrando como consecuencia el desempeño laboral, ayudando a mejorar el nivel de competitividad que tiene el Outsourcing a nivel local e internacional, mediante la creatividad e innovación, para poder así innovar, continuando con su crecimiento internacional. La investigación que propuso el autor fue no experimental-transversal, y de tipo descriptiva. Aplicándose un cuestionario de 46 ítems, utilizándose los niveles de Likert a una muestra seleccionada de 62. Y se obtuvieron como resultados la confirmación de influencia del clima organizacional entre el desempeño laboral en un Outsourcing internacional.

Barriga (2016), en su tesis “Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad Jaime Bausate Meza Jesús María - Lima, 2016”. Tesis de pregrado, Universidad Jaime Bausate Meza, Lima. La propuesta de la investigación fue establecer la relación existente entre el clima y el desempeño del personal docente de la Universidad Jaime Bausate y Meza en Lima, 2016. Utilizándose un tipo de estudio a nivel descriptivo y correlacional para poder establecer la relación entre las variables en estudio. La escala de Likert fue fundamental en la aplicación del cuestionario para la recolección de información. El autor pudo demostrar la presencia de una relación entre clima y desempeño docente, estadísticamente se demostró a través del coeficiente de correlación siendo este valor 0,755. A su vez, el autor recomienda que los directivos tengan a bien establecer e impulsar un clima organizacional favorable para el desempeño, evidenciándose relaciones más afectividad, con vínculos de empatía, buscando mejorar el desempeño docente. Además, la institución debe buscar elevar su labor buscando una cultura organizacional hacia el trabajo, mediante mejores remuneraciones en contraprestación de los servicios docentes.

Zaraza (2017), en su tesis titulada. “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S.A. – Juliaca 2016”. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. La investigación buscó establecer qué impacto tiene el clima organizacional en la labor desempeñada por los trabajadores. El total de trabajadores incluidos en la población fueron de 114 de las áreas administrativas y de campo. Del total de la población solo fueron incluidos en la muestra a 89 trabajadores. Como instrumento de investigación fue el cuestionario. Aplicando las técnicas estadísticas de pudo determinar, que: el clima laboral tiene un impacto

significativo en el desempeño de los empleados de la compañía de seguridad Prosegur SA – Juliaca.

Francisco (2015), propone una investigación descrita como “Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima”, Perú. El propósito fundamental que tuvo la investigación fue lograr determinar el nivel que tiene el clima organizacional en el departamento de enfermería. El enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación realizada fue básico, el diseño fue descriptivo. Para la población se consideró al personal que trabajaba en emergencia en los dos turnos que tienen el hospital, siendo un total de 83 profesionales. El autor pudo concluir que se debe propiciar un buen clima en el hospital, mejorando las formas de comunicación, apoyo recíproco entre colaboradores, respeto la autonomía en las labores del servicio a través de un programa continuo de capacitación en trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. Es necesario que los directivos del hospital puedan llegar a propiciar a través de un plan, incentivos como el reconocimiento al personal que tengan una trayectoria de buen servicio, la antigüedad del trabajador, además tener en cuenta los resultados y logros obtenidos en la labor desarrollada. Propiciando un ambiente agradable de trabajo, mediante el buen trato, entre todos los niveles y áreas de la institución. Siempre considerar tener una buena infraestructura, lugares acondicionados para realizar su labor a cabalidad para un buen servicio. Se recomienda al personal de enfermería que sus labores no afecten a los usuarios, cumpliendo a su vez con las normas que tiene la institución. El autor recomienda que deben habilitarse espacios para la escucha activa en la generación de aportes y opiniones, además capacitaciones relacionadas a temas de liderazgo.

2.2. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

2.2.1.1. CONCEPTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Likert (1967), afirma que el clima es determinado por las formas de mando, los tipos de potencias de motivación (fuerzas motivacionales), las particularidades de los procesos y formas de comunicación, los métodos de atribución, la toma de decisiones, así como de las particularidades de los métodos de planificación, de las formas de control y los propósitos de perfeccionamiento y rendimiento.

Dessler (1993), propone que:

No existe consenso sobre el significado del término clima organizacional, pues éstas dependen de componentes de la empresa como propósitos, organización, políticas y normas, inclusive cualidades (percibidas subjetivamente) como el soporte y la amabilidad, entre otros. En virtud a ello, el autor sitúa la definición del término en relación con el enfoque que le asigne los especialistas en el tema. Primero, se señalará el enfoque estructuralista, aquí resaltan los estudiosos Gilmer y Forehand, ambos definen al clima organizacional como las características fijas que dibujan a una empresa, que la hacen diferente y que inciden en la conducta de los que la conforman.

Segundo, enfoque subjetivo, realizado por Crofts y Halpin, definen el clima como el sentir que el colaborador se crea sobre la empresa. Mientras que, el tercer y último enfoque: síntesis (el último desarrollado), cuyos representantes Litwin y Stringer describen el término desde un enfoque estructural y

subjetivo. Ambos expertos afirman que el clima es el resultado subjetivo que se tiene del sistema, conforman la particularidad descuidada de los gerentes o directores, así como de otros agentes del entorno, significativos sobre las tareas, valores, dogmas y motivos de quienes laboran en la organización.

El clima en las organizaciones está conformado por las percepciones que tienen los empleados sobre sucesos, ambiente, liderazgo, comunicación y diversas características de la organización/institución, las mismas que repercuten de manera favorable o desfavorable en sus comportamientos dentro de ella. Un adecuado clima en una organización propicia el talento y capacidades del recurso humano, hará que trasciendan por un sentimiento de bienestar, tranquilidad, espacio e inclusive de identidad y pertenencia con la empresa, ya que influirá positivamente en los procesos y estructuras de la organización. Por el contrario, un clima pésimo repercute negativamente en el ejercicio y productividad de los colaboradores repercutiendo finalmente en la calidad del servicio.

Para Rubio (2016), coincide con varios autores, sostiene que:

El clima positivo impacta favorablemente en el desempeño laboral del personal, mientras que, otros originan un efecto adverso. Pues, si el clima es percibido como positivo fomentará un mayor sentido de compromiso y pertenencia de los trabajadores hacia su organización. Sin embargo, si es percibido como desfavorable, originará una actitud negativa, conflictos y bajo rendimiento en el centro laboral. Por tanto, es esencial tener un diagnóstico organizacional relacionado a una medición de clima, ya que, contribuye a la buena dirección de la

empresa para tener procesos integrados que le permitan les permita alcanzar el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Amitai (2020), para tener trabajadores contentos y satisfechos, se les debe garantizar un clima saludable como un atractivo adicional al momento de reclutar personal y como fundamento importante para mantener en la institución al talento humano. Para ello, se debe apuntar a alcanzar los requisitos que a continuación se detallan:

- 1.** Facilitar la interacción entre los empleados con sus superiores. Pues, la comunicación debe fluir en forma vertical y horizontal. Esto permitirá que todos sepan cuáles son las metas de la empresa y puedan contribuir con su talento y conocimientos en la solución de diversos problemas que puedan presentarse en o fuera de su área de trabajo.
- 2.** Tener claridad en las metas, las mismas que deben ser alcanzables. Esto ayudará a tener un compromiso claro por parte de los trabajadores y que cada uno asuma la responsabilidad que le corresponde.
- 3.** Reconocer los méritos y contribución de los trabajadores; puede ser con estímulos económicos o motivacionales. Por ejemplo, podría ser a través de una rotación laboral, ya que esto permite generar mayor dinamismo y favorecer el crecimiento profesional porque permite al trabajador demostrar sus capacidades.
- 4.** Fomentar el trabajo en equipo, principalmente para equilibrar la distribución de las actividades. Puede ser mediante la conformación de

equipos interdisciplinarios, ya que enriquecerán con mayores aportes desde diferentes perspectivas.

5. Contar con un código ético, y con políticas de cero tolerancias al acoso y al abuso. Esto ayuda a brindar una sensación de seguridad. A su vez, es necesario tener canales adecuados y permanentes de denuncia.
6. Tener instalaciones apropiadas para cubrir determinadas necesidades (para comer, lactarios). Además, se debe contar con los equipos y materiales precisos para que los trabajadores cumplan eficientemente sus funciones.
7. Generar un sentido de pertenencia, es decir, promover que los empleados se sientan cómodos y se sientan parte de la organización para que en conjunto se logre el cumplimiento de los objetivos comunes. La identidad y el orgullo de pertenecer a determinada organización es el resultado de un ambiente laboral óptimo.

2.2.1.3. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Brunet (2011), sostiene que el clima pone en manifiesto las actitudes, las convicciones y los valores de los trabajadores, que por su origen se convierten en componentes del clima organizacional. Por ello, es imprescindible para todo gestor tener la capacidad de estudiar y diagnosticar el clima de su empresa por los motivos que a continuación se detallan:

- Evaluar el origen de los conflictos, las situaciones de estrés o de descontento que acrecientan la formación de actitudes que restan en la organización.

- Comenzar y mantener una transformación que muestre al gestor (administrador, gerente o responsable) los componentes concretos en los que se deben basar sus participaciones.
- Mantener el perfeccionamiento de la empresa y anticiparse, además de estar preparados a los problemas que aparezcan. Así, el gestor tiene la facultad de ejercitar control sobre el establecimiento del clima que le permita dirigir eficientemente su empresa.

Actualmente, el clima en las empresas es vital, pues todas apuntan a una mejora constante de su ambiente laboral, para impactar en la perfección de las acciones que realizan. Es así que el clima es medio en donde los colaboradores ejercen su trabajo diario, la relación entre jefe y subordinado, entre los trabajadores de la organización, relación con los clientes y/o usuarios, proveedores, así como aliados estratégicos e incluso la relación con proveedores y clientes; todos estos componentes constituyen el clima organizacional. De ello, dependerá el correcto desempeño de la empresa en general o de grupos específicos que están en o fuera de ella. Esto podría diferenciar e influir en la conducta de sus miembros.

2.2.1.4. FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Chiavenato (2017), indica una serie de funciones del clima organizacional:

- a) **Vinculación:** todos los grupos que conforman la empresa deben comprometerse y apoyar con todas las funciones laborales, no deben actuar de manera mecanizada.
- b) **Des obstaculización:** Dejar la monotonía y en su lugar desarrollar actividades productivas que generen mayor beneficio.

- c) **Espíritu:** es poner en manifiesto que el trabajo se desempeña con ánimos, dedicación y compromiso para beneficio de todos los integrantes de la organización.
- d) **Intimidación:** conseguir que los trabajadores tengan libertad de expresión y motivar a quienes no lo puedan hacer.
- e) **Alejamiento:** enfocado en la relación entre el personal con los directivos, guardando las distancias respectivas sin perjudicar la confianza existente.
- f) **Interés en la producción:** relacionada al tipo de supervisión que practica la administración con relación a los fines productivos anhelados por la organización.
- g) **Empuje:** actuación de la parte administrativa por conseguir mayor motivación para alcanzar las metas propuestas por los trabajadores.
- h) **Consideración:** acentuada en las cualidades humanas de nobleza y humildad de los directivos y jefes hacia todos los empleados de la empresa.
- i) **Estructura:** aceptación y sentir del recurso humano hacia los procedimientos que controlan sus responsabilidades y tareas en la empresa.
- j) **Responsabilidad:** obligaciones que existen cuando se entregan o dan resultados, considerando las determinaciones de los trabajadores durante la ejecución de funciones.
- k) **Recompensa:** estímulo o premio que da la organización para los trabajadores que destacan en sus funciones.

- l) **Riesgo:** sucesos en las decisiones tomadas que es posible que traigan consigo oportunidades beneficiosas para la organización, pero también podría darse una figura contraria.
- m) **Cordialidad:** llaneza que existir siempre en las relaciones interpersonales en toda organización, es una característica que marca la diferencia en las empresas.
- n) **Apoyo:** se basa en la ayuda manifestada entre los colaboradores sin considerar el nivel y/o cargo que ocupen en la organización.
- o) **Normas:** principios que se establecen para dirigir el comportamiento de los trabajadores y que no afecten el correcto desarrollo de las actividades.
- p) **Conflictos:** situaciones en las que se evidencian el desacuerdo de los trabajadores, y la forma en que la organización establece métodos de discusión que en ella priman para encontrar la solución a los diversos problemas que se susciten.
- q) **Identidad:** características que describen y hacen única a una organización. Representa el sentido de lo que es cada organización, a ello contribuyen también los trabajadores, quienes-además- la asumen.
- r) **Inconsecuencia:** cuando existen reglas, normas o procedimientos que no guardan relación con el clima de la organización.
- s) **Formalización:** es el detalle y precisión de las normas y funciones de los empleados.
- t) **Adecuación de la planeación:** relacionada a la adecuación de los planes, proyectos, estrategias a ejecutar con el propósito de alcanzar las metas propuestas por la empresa.

- u) **Selección basada en el desempeño y la calidad:** elección de los trabajadores mediante la meritocracia, no es otra cosa que por la realización y desempeño del colaborador dentro de la empresa.
- v) **Tolerancia ante los desaciertos:** procedimientos por el que se califica y se responde a los desaciertos de los trabajadores, los mismos que deben estar asentados en el respeto y la empatía.

2.2.1.5. **DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Pacheco y Rodríguez (2019), afirman que:

el clima en una organización es percibido como una composición en la que intervienen diferentes factores que están interconectados, que perturban la visión o análisis de los trabajadores ante las funciones que ejercen en la organización. Lo anteriormente expuesto permite señalar que el clima en toda empresa está conformado por varios componentes diferenciados o característicos, que son comprendidos parcialmente por los empleados.

Estos factores están figurados por variables, que en conjunto o individualmente están vinculados con la firmeza del clima en las organizaciones; con relación Méndez (2010), en su indagación “Clima organizacional en Colombia: IMCOC: un método de análisis para su intervención”, plantea nueve variables, como son: control, toma de decisiones, motivación, identidad, cooperación, relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación y procesos de cambio.

Al respecto se han creado distintos instrumentos para investigar el clima de una organización, casi siempre se pretende medir el número de elementos que

influyen en el clima, asignándoles valores numéricos que, posteriormente, son interpretadas.

Debido a ello, los estudiosos Litwin y Stinger (1980) hicieron una investigación que presenta nueve aspectos (dimensiones) que explican, desde sus perspectivas, el clima prevaleciente en cada empresa. Aquí el detalle:

1. Estructura: visión de los colaboradores sobre el número de reglas, procedimientos, trámites, así como las limitaciones que deben lidiar en la ejecución de sus funciones laborales.
2. Responsabilidad: también conocido como empowerment, es el sentir que expresan los colaboradores con relación a la autonomía que tiene en la toma de decisiones vinculadas al quehacer laboral.
3. Recompensa: percepción de los miembros sobre la asignación de una recompensa por el trabajo bien realizado (mayor uso del premio que del castigo).
4. Riesgo: relacionado al sentimiento que tienen los trabajadores de la empresa respecto de los desafíos que trae consigo el trabajo. Nivel de aceptación de riesgos estimados con el propósito de alcanzar los fines formulados.
5. Relaciones humanas: es la apreciación que tienen de los integrantes de la empresa sobre la presencia de un ambiente laboral placentero, basado en favorables relaciones interpersonales entre todos los que forman parte de la empresa.
6. Apoyo: el interés está fundamentado en el apoyo recíproco entre todos los colaboradores incluyendo a quienes ocupan cargos jerárquicos en la empresa.

7. Normas: percepción de los miembros sobre los estándares de rendimiento que establecen las empresas.
8. Conflictos: relacionado a la toma de conciencia de los trabajadores de la empresa. Ellos admiten las diferentes opiniones para enfrentarlas y solucionarlas a fin de evitar los problemas en el momento en que se presenten.
9. Identidad: sentido de pertenencia hacia la empresa, asimismo es una parte sustancial en un equipo laboral. En resumen, es el interés de participar y confluir los intereses personales con los organizacionales.

Los investigadores arriba mencionados discurren que “los divergentes criterios de la alta dirección instituyen climas disímiles.”

En tanto, Rensis Liker, mentado por Henríquez (2002), creó una estructura que contiene componentes para la evaluación del clima y se mencionan a continuación:

1. Comunicación.
2. Procesos de liderazgo.
3. Fuerzas motivacionales.
4. Toma de decisiones.
5. Procesos de interacción – influencia.
6. Control
7. Fijación de fines.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1. CONCEPTO DE DESEMPEÑO LABORAL

Para toda organización es imprescindible conservar un correcto, pues le permitirá alcanzar los objetivos propuestos.

Entendiéndose por desempeño del trabajador la operatividad y efectividad del uso de recursos disponibles y que la organización alcance el cumplimiento de sus metas. Inicialmente era habitual medir el desempeño mediante el empleo de cálculos de tiempos y movimientos; valores que cumplían con procedimientos. El clima organizacional interno motivó a los teóricos a investigar aún más acerca de las medidas del desempeño que trascendían las convencionales. Posteriormente, nace el interés de medir el desempeño del personal teniendo en cuenta la implementación de sistemas de gestión con criterios de valoración del desempeño (Castillo y Vargas, 2009).

El desempeño laboral son las características de conducta, así como la productividad de un colaborador, equipo o empresa, en concordancia con las metas, reglas o la misión previamente planteada. Es el modo en que los trabajadores, equipos o empresas ejecutan su faena para que contribuya a la obtención de los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2017).

Robbins y Judge (2013), precisan que, toda organización se limita a estimar la forma en que los colaboradores realizan las actividades incluyendo una descripción del cargo que ocupan. Para las actuales organizaciones, menos jerárquicas y comprometidas con el servicio, requieren de más información para ir más allá; por lo que, reconocen

que existen tres formas de conductas que conforman el desempeño laboral:

1. Desempeño de funciones: acatamiento de los deberes que cooperan a la realización de servicios o bienes, así como al desarrollo de las funciones administrativas.
2. Civismo: acciones que suman positivamente a crear un ambiente psicológico óptimo en la empresa, como demostrar un espíritu altruista, demostrar respeto en el trato hacia los compañeros, hacer aportes constructivos y emitir opiniones positivas sobre nuestro entorno laboral.
3. Ausencia de productividad: actuaciones que desfavorecen significativamente a la empresa, estos actos serían el hurto, afectación de la infraestructura y bienes del centro de trabajo, así como manifestar un comportamiento inadecuado y agresivo entre compañeros e innumerables ausencias.

2.2.2.2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño es un instrumento que permite perfeccionar los productos en la gestión de los trabajadores de toda empresa.

Entre los objetivos que se espera alcanzar tenemos (Chiavenato, 2017):

1. Adecuación del individuo al puesto de trabajo.
2. Estímulo salarial por el buen trabajo.
3. Capacitación.
4. Perfeccionamiento de las relaciones humanas entre directivos y empleados.

5. Promoción.
6. Información prioritaria para la indagación del recurso humano.
7. Auto perfeccionamiento del colaborador.
8. Retroalimentación de información al colaborador evaluado.
9. Valoración del potencial del perfeccionamiento de los trabajadores.
10. Conocimiento de los indicadores de desempeño de la empresa.
11. Incentivo para mejorar e incrementar la productividad.
12. Decisiones adicionales para los colaboradores (rotaciones, transferencias, contrataciones, incremento salarial).

En tres fases se pueden exteriorizar los fines sustanciales de la valoración del desempeño en una organización:

1. Acceder a realizar la medición del potencial humano con el propósito de fijar su entera aplicación.
2. Aceptar a que los trabajadores se sientan como una considerable capacidad competidora de la empresa, cuyo desempeño y productividad se despliega en relación a la gestión puesta en marcha.
3. Brindar oportunidades de desarrollo y participación positiva a todos los colaboradores, teniendo presente los objetivos personales y organizacionales.

2.2.2.3. FACTORES DEL DESEMPEÑO

Según Espinoza, Gilbert y Oria (2014), los factores internos y externos, son los elementos que pueden favorecer al aumento de la productividad de los trabajadores.

- a) Factores internos.

Se clasifican en duros y blandos, ya que algunos de ellos pueden ser susceptibles de variar con mayor frecuencia más que otros. Los factores duros comprenden a la tecnología, el equipo, las materias primas y los productos o resultado, en tanto que, los factores blandos abarcan los procesos de organización, la fuerza de trabajo, organización, la metodología de trabajo y los modos de dirección.

➤ Factores duros

Implica si el producto cumple con lo exigido por el cliente y logra satisfacerlo. Si está supeditado a una mejora del diseño y de sus especificaciones.

Infraestructura: es posible mejorarla al darle atención a su uso, tiempo de vida, la actualización, la inversión, el costo, el equipo producido a nivel interno, el sostenimiento y la extensión de la capacidad, el monitoreo de inventarios, la planificación, organización e inspección de la producción, además de otros puntos.

➤ Factores blandos

La finalidad de la mejora de la productividad de los factores blandos es para lograr la participación activa y la colaboración de los empleados, lo que es posible de alcanzar mediante una óptima motivación, la conformación y solidificación de valores que repercutan en el incremento de la productividad, mejorar trato salarial, capacitaciones, promociones y programas de seguridad laboral.

Organización y sistemas: precisa que para que haya una mejora en la productividad es necesario ser más flexibles y tolerantes, estar atentos para anticiparse a la evolución del mercado y responder

profesionalmente, estar pendientes de la capacidad del recurso humano, los cambios tecnológicos, y manejar canales de comunicación eficientes dentro de la organización.

Métodos de trabajo: es necesario hacer un estudio sistemático de los métodos vigentes, contemplar solo el trabajo necesario, el mismo que debe ser más eficaz y efectivo, gracias a un análisis del trabajo, así como al aprendizaje profesional.

Estilos de dirección: relacionado al uso racional y responsable de los recursos supeditados al control de la organización, ya que repercute en el diseño organizacional, controles operativos y la planificación, las políticas del recurso humano, precisiones del cargo, habilidades de mantenimiento y las adquisiciones, las fuentes y costos del capital, preparación del presupuesto, los métodos de control de costos, entre otros.

b) Factores externos.

Está claro que la productividad guarda una relación determinante con los ingresos existentes, la competitividad, la inflación, y la tranquilidad de los habitantes, motivo por el que las organizaciones hacen todo lo necesario por conocer cuáles son las razones que influyen en el incremento o descenso de la productividad laboral. Aquí encontramos a los:

Ajustes estructurales: impactan en la productividad nacional y de la organización, al margen de la forma de dirección empleada por las direcciones. Pese a ello, no se puede desconocer que las modificaciones en la productividad-a largo plazo- cambian debido a esta estructura.

Cambios económicos: comprende la puesta en práctica de la agricultura en la industria manufacturera, el traslado manufacturero a las industrias de servicio; además de las fluctuaciones en la conformación del capital, la repercusión fundamental en las acciones investigativas, desarrollo, ciencia y tecnología, la competitividad en la industria y las economías de escala.

Cambios sociales y demográficos: aquí sobresalen las tasas de natalidad y mortalidad, pues impactan -a largo plazo- en el mercado laboral, introducción de la mano de obra femenina a trabajos que demandan mucha fuerza, así como las remuneraciones percibidas, edad de cese, valores y sus comportamientos culturales.

Recursos naturales: incluye la capacidad técnica, mano de obra, preparación y perfeccionamiento profesional, motivaciones, comportamientos, salud. Asimismo, la tierra sus alteraciones naturales, la contaminación del medio ambiente, las reservas de tierras, las materias primas y sus costos, la energía y su disponibilidad.

Administración pública e infraestructura: abarca las leyes vigentes, reglamentos, políticas o prácticas organizacionales que se desarrollan e impactan inmediatamente en la productividad laboral.

2.2.2.4. MÉTRICAS DEL DESEMPEÑO

Gómez, Mejía, Balkin, y Cardy, (2008), valorar y medir el desempeño de los trabajadores tiene grandes y significativos beneficios para la empresa.

Influye para hacer una distribución justa y equitativa de los incentivos de promoción y compensación, asimismo incrementa la eficiencia, eficacia y la productividad de los colaboradores. De la misma forma, ayuda a identificar a los trabajadores que están aptos para ocupar cargos directivos.

Este sistema demanda indicadores cuantificables que ayuden a valorar y medir con exactitud el rendimiento y desempeño de los colaboradores. Algunos ejemplos de métricas ayudan a entender mejor las clases de rendimiento que se pueden medir, valorar y mejorar (Gómez et al., 2008):

a) Métricas de productividad

La productividad es un elemento esencial del trabajo de los colaboradores en toda organización y está relacionada a la cantidad de responsabilidades laborales que un trabajador es capaz de desarrollar en un tiempo determinado, en su jornada diaria. Generalmente, los empleados nuevos, tienen una productividad menos en comparación a los trabajadores que cuentan con mayor experiencia, pero ésta se incrementará al ganar mayor práctica, lo que se da con el transcurrir del tiempo. El uso de diferentes métricas en distintas situaciones permite que los gerentes midan cabalmente la productividad de sus servidores. Asimismo, los empresarios miden la productividad en relación con el número de producciones diarias de sus empleados. Mientras que, los gerentes de ventas frecuentemente se basan en la cantidad de ventas que

hacen sus trabajadores para medir su nivel de productividad (Gómez et al., 2008).

b) Métricas de eficiencia

Señalan los estudiosos, la eficiencia está estrechamente vinculada a la productividad; por lo que, se puede decir, que la eficiencia es la consecuencia de incrementar la productividad acarreado un minúsculo esfuerzo o inversión. Sus indicadores conciernen a la disminución tiempo y costos de producción en las operaciones, los que repercuten en una mayor utilidad. Asimismo, se puede indicar algunos ejemplos sobre la deficiencia: número de desaciertos diarios en una cadena de montaje, tiempo excedente para completar determinadas series en acciones que son repetitivas, entre otros (Decenzo y Robbins, 2001).

c) Métricas de entrenamiento

Existen muchos programas de formación y preparación para trabajadores que buscan perfeccionar su rendimiento en alguna medida. A través del uso de indicadores cuantificables se mide el éxito de los colaboradores en los proyectos de capacitación y si se consigue el impacto deseado. Además, estos programas comprenden evaluaciones escritas o prácticas, con el objetivo de medir la eficacia de la capacitación, y es capaz de brindar métricas de rendimiento bastante disponibles, por ejemplo: número de resultados de las evaluaciones y las tasas de aprobación o desaprobación (Decenzo y Robbins, 2001).

Establecimiento de objetivos: las organizaciones ponen en práctica los métodos de revisión del desempeño cooperativo, para lo cual se dan reuniones entre trabajadores y supervisores con la finalidad de fijar

metas de desempeño personal. Esta forma de trabajo establece indicadores personalizados y medibles, que están trazados para acrecentar el rendimiento del colaborador en forma individual, incrementando progresivamente su productividad, así como la eficiencia en el tiempo. Entre algunos ejemplos de objetivos colaborativos destacan: desarrollo de programas determinados de formación, responsabilidad que se deben asumir al asumir un nuevo puesto laboral, etc. (Decenzo y Robbins, 2001).

Dimensiones del desempeño laboral de calidad: La productividad se ve determinada principalmente por la calidad laboral de los trabajadores de la organización. En otras palabras, dependerá de la satisfacción, ánimo y motivación a través de los cuales los trabajadores realizan su trabajo diario, todo ello repercutirá en su productividad. La sobrecarga de tareas que excede a la jornada laboral involucra muchos riesgos tanto físicos como psicológicos y eso impactará negativamente en su producción.

Es así como, la productividad está basada en la seguridad y permisividad existente en el ámbito laboral y esto ayuda a que el trabajador ejecute métodos que le permita equilibrar su aspecto laboral y personal. Todo trabajador que se sienta cómodo, seguro, motivado y valorado en el trabajo desarrollará de mejor manera su creatividad y competencias, así mismo, se sentirá más seguro para asumir nuevos retos y contribuir de la mejor manera con la organización. (Maslow, 2006).

Productividad laboral, definida como el rendimiento promedio por cada trabajador en un tiempo determinado. Se puede medir en precio por volumen o en volumen físico de los servicios producidos y de los bienes. En tanto, la teoría económica sustenta que las remuneraciones tienen que estar acorde a la productividad de los trabajadores. Los incrementos salariales deben fijarse en función a los ingresos de la organización ni por encima para no generar pérdidas a la organización ni por debajo para no desmotivar e impactar desfavorablemente en los empleados. Sin embargo, los aumentos pueden dar si alguna disposición gubernamental lo establece (Maslow, 2006).

2.2.2.5. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Admite instituir normas de compensación, mejorar el rendimiento de funciones, ayuda en la aceptación de decisiones sobre ubicación o ascenso, a su vez, posibilita valorar la existencia de la demanda de una nueva capacitación, así como descubrir deslices en la estructura del cargo y permite evidenciar la presencia de dificultades personales que perjudiquen el rendimiento del colaborador.

En definitiva, una evaluación del desempeño trae provecho para el evaluado y el evaluador. Entre los provechos que destacan tenemos que permite identificar y evaluar el potencial de los trabajadores y determinar qué aporta cada uno de ellos, además detectar quienes necesitan perfeccionar sus funciones y promover a los que demuestren un mejor dominio en su trabajo.

Entonces, es de gran valor para la mejora de las relaciones humanas laborales, ya que estimula el rendimiento y las posibilidades para los

empleados. Asimismo, el desempeño de los colaboradores se evalúa a través de aspectos anticipadamente delimitados y calculados, estos son (Chiavenato, 2020):

Factores Actitudinales:

1. Responsabilidad.
2. Discreción
3. Habilidad de seguridad
4. Disciplina
5. Iniciativa
6. Actitud cooperativa
7. Capacidad de realización
8. Presentación personal
9. Interés, creatividad

Factores Operativos:

1. Calidad
2. Exactitud
3. Conocimiento del trabajo
4. Cantidad
5. Liderazgo
6. Trabajo en equipo

2.2.2.6. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Robbins & Coulter (2018), manifiestan que los indicadores que se pueden utilizar para lograr medir el desempeño en las tareas de los trabajadores son:

Cumplir de objetivos: Los objetivos deben ser claros y a su vez medibles, se debe establecer una medida para valorar el nivel de desempeño en las actividades del trabajador, este debe ser siempre realista y alcanzable, así mismo debe ser motivador y que ayude a retar su cumplimiento, siempre teniendo un plazo periódicamente según las indicaciones de los directivos, que tienen que ser manifestadas de la forma más clara y específica posible.

Relaciones interpersonales: La interacción de los trabajadores es importante y recíproca, teniendo en cuenta la capacidad de comunicarse en forma efectiva, el ser empático usando una escucha asertiva, el saber tomar decisiones ante diferentes problemas o conflictos, se puede indicar que teniendo una buena relación interpersonal logrará ayudar a mantener un buen clima en la organización, mostrado compañerismo, trabajo en equipo, empatía, eficiencia y compromiso.

Retención de clientes: Los colaboradores deben tener en cuenta que lograr la retención o fidelización de los usuario o clientes es vital para lograr reducir la bajas en la economía de la organización, así como el deterioro de su imagen, que puede surgir de los comentarios de un usuario insatisfecho.

Identificación con la empresa: Para que el trabajador se sienta comprometido con la organización, los valores personales deben verse reflejados con los valores de la institución. Es importante que ambos valores estén alineados para buscar el compromiso y a su vez el mejor desempeño por parte del trabajador.

Calidad del servicio: Siempre que haya objetivos u metas que cumplir, debe de existir indicadores que ayuden a evaluar si se cumplen o no esas metas. Uno de los propósitos al buscar mejorar la calidad del servicio será lograr cumplir con las expectativas del usuario.

Para Chiavenato (2017), indica que se puede identificar las dimensiones del desempeño a través del método mixto:

Desempeño de la función: Permite medir la producción, a su vez se encuentra relacionada con la cantidad de trabajo que el colaborador puede desarrollar, además de la calidad, eficiencia y orden del trabajo desempeñado, el conocimiento del trabajo le permite conocer sus funciones o responsabilidades y, la cooperación relacionada con la actitud que muestra el individuo hacia la institución, jefes y colegas.

Características individuales del individuo: El individuo ha de tener comprensión sobre distintas circunstancias que se pueden presentar en la organización y responder de forma inmediata y clara a situaciones o conflictos, por ejemplo, la creatividad, que viene a ser la capacidad que tiene para generar ideas productivas, esta habilidad hace pensar o idear nuevas soluciones; poder ejecutar sus propias ideas.

Evaluación complementaria: Estas se desarrollan por ajuste general de las funciones, que implica adecuar y desempeñar las funciones del área donde desarrolla sus actividades, el proceso funcional, es decir el nivel de desarrollo sobre su labor, la asistencia y puntualidad, que debe de demostrar el individuo para medir su responsabilidad y deberes asignados y, la salud, que viene a ser el estado general del individuo en el trabajo y sienta la disposición a realizar el trabajo asignado.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actitud: “Evidencia de conducta que tiene una persona en relación a su labor o suceso en particular” (Robbins y Coulter, 2018, p.28).

Capacidades Laborales: Son conocimiento y habilidades netas o aprendidas que tiene una persona para el desempeño de su labor de manera eficiente (Olabarrieta, 2014).

Clima organizacional: Relacionado a la conducta, actitudes de la persona y equipos, hacia el entorno organizacional; implica además las percepciones sobre el liderazgo y manejo de la comunicación (Chiavenato, 2017. p. 126).

Comportamiento Organizacional: Es el estudio del comportamiento individual o grupal del ser humano en el lugar de trabajo, la interacción que surge con otros colaboradores del mismo nivel o superiores. Entonces se trata de evaluar, predecir y controlar dicha conducta (Blequett, 2012).

Compensación: conjunto de beneficios económicos que la entidad retribuye al servidor público por la prestación de sus servicios ofrecidos a la entidad (Ley 30057, N° Ley del Servicio Civil, 2013).

Competencia personal: conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que tiene el trabajador (Chiavenato, 2017. p. 227).

Comunicación: Son mensajes que se intercambian entre los diferentes integrantes que conforman una organización. Así mismo la comunicación son una serie de técnicas y actividades enmarcadas a poder ayudar y acelerar el flujo de mensajes que se dan entre los diferentes niveles de la organización (Robbins & Coulter, 2005).

Control de labores: Logra medir la eficacia con la que los trabajadores realizan sus labores diariamente, puede ser cuantitativo o cualitativo dependiendo de la labor o área que se evalúe. Controlar involucra la valoración y el tiempo que se toma ejecutar el empleado en realizar sus labores (García, 2010, p.92).

Creatividad: Capacidad de combinar ideas de una manera diferente, estableciendo coherencia y relaciones inusuales entre las ideas (Robbins y Coulter, 2018, p.669).

Desarrollo organizacional: Factores que intervienen en las relaciones personales, contexto y como se desarrollan en la práctica (Chiavenato, 2017. p. 126).

Desempeño: El resultado final de una actividad (Robbins y Coulter, 2018, p.670).

Eficacia: Es hacer las cosas correctas, es decir; alcanzar los objetivos propuestos (Robbins & Coulter, 2005).

Eficiencia Es maximizar la productividad, con la mejor utilización de los recursos. Un trabajador eficiente logra cumplir su labor en el menor tiempo, obteniendo un resultado Óptimo (EdenRed España S.A 2017).

Evaluación del desempeño: evaluación la forma en que el trabajador realiza sus funciones (Dessler, 1993. p. 764).

Flexibilidad: capacidad de adaptarse a los cambios, debido a los ambientes inestables en la cual la organización interactúa (Chiavenato, 2017. p. 223).

Habilidades interpersonales: se entiende como las relaciones óptimas en los equipos de trabajo (Chiavenato, 2017. p. 223).

Liderazgo organizacional: Es la capacidad que tiene el líder, sobre influir en los seguidores, en la conducta o pensamiento ante una situación (Robbins y Coulter, 2018).

Logro de objetivos: Es el conjunto de funciones o procesos importantes (planificar, organizar, dirigir y controlar) que, ejecutados oportunamente, tienen un impacto positivo en la eficacia y eficiencia de la labor realizada por la entidad (Chiavenato, 2017, p. 306).

Motivación: Son los motivos o impulsos que mueven a la persona, equipo o empresa a realizar determinadas acciones o funciones (Robbins y Coulter, 2018).

Responsabilidad: Es el cumplimiento de obligaciones de una persona o grupo de personas de poder rendir cuentas a su superior (Chiavenato, 2014, p. 70).

Salario: Compensación por la actividad realizada por el trabajador, retribuido en forma periódica (Chiavenato, 2017, p. 244).

Satisfacción: Significa dar atención a las necesidades humanas (Chiavenato, 2014, p. 84).

Satisfacción del usuario: Cumplir con las expectativas y percepciones que llega a tener el usuario en correlación a los servicios que brinda la organización (Kotler, 2016, p. 124).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS Y/O SUPUESTOS BÁSICOS

a) HIPÓTESIS GENERAL

- El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

b) HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El clima organizacional influye directamente en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.
- El clima organizacional influye directamente en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES O UNIDADES DE ANÁLISIS

VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima organizacional.

Para Hall (1996) lo define como una serie de elementos y propiedades del ambiente de la organización, que pueden ser percibidas por los colaboradores, siendo un factor importante en la conducta del empleado.

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral.

Es el grupo de particularidades, capacidades y comportamiento de una persona, equipo u organización respecto a su forma de desarrollar sus labores, siendo estas comparadas con los objetivos institucionales (Chiavenato, 2017).

3.3. MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UN ORGANISMO PÚBLICO DEL DISTRITO DE JESÚS MARÍA, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO				
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional influye en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020?</p> <p>➤ ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>➤ Determinar qué manera el clima organizacional influiría en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>➤ El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.</p>	Clima Organizacional	Estructura	<input checked="" type="checkbox"/> Normas <input checked="" type="checkbox"/> Exigencias <input checked="" type="checkbox"/> Infraestructura <input checked="" type="checkbox"/> Tecnología <input checked="" type="checkbox"/> Autonomía	<p>Enfoque: Cualitativo.</p> <p>Nivel de Investigación: Explicativo</p> <p>Diseño: Transeccional y no experimental</p> <p>Población: Colaboradores de un organismo público</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>				
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<p>➤ Determinar qué manera el clima organizacional influiría en el logro de objetivos de en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.</p>		<p>➤ El clima organizacional influye directamente en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.</p>	Recompensa		<input checked="" type="checkbox"/> Remuneración <input checked="" type="checkbox"/> Incentivos			
					Relaciones interpersonales		<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación <input checked="" type="checkbox"/> Compromiso <input checked="" type="checkbox"/> Participación <input checked="" type="checkbox"/> Pertenencia			
					Desempeño laboral		<p>➤ El clima organizacional influye directamente en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.</p>	<p>➤ El clima organizacional influye directamente en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.</p>	Desempeño de la función	<input checked="" type="checkbox"/> Producción <input checked="" type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Resultados <input checked="" type="checkbox"/> Actitud
									Características individuales	<input checked="" type="checkbox"/> Capacidad <input checked="" type="checkbox"/> Creatividad <input checked="" type="checkbox"/> Conocimiento
									Evaluación complementaria	<input checked="" type="checkbox"/> Asistencia <input checked="" type="checkbox"/> Puntualidad
			<input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidad							

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación fue necesario un tipo y diseño de investigación con la finalidad de dar respuesta al problema planteado. En tal sentido, la investigación realizada fue de tipo aplicada, porque estuvo orientado a resolver dificultades y mejorar situaciones prácticas relacionadas al clima organizacional y el desempeño laboral. Hernández (2010) hace referencia a que la investigación aplicada es aquella que logra solucionar problemas reales y prácticos.

El estudio fue de tipo explicativo, porque no sólo persiguió describir o acercarse al problema, sino que, además, se logró encontrar los motivos que ocasionan el mismo.

4.2. DISEÑO ESPECÍFICO DE INVESTIGACIÓN

La estructura del diseño de investigación que se utilizó fue no experimental, porque no hubo el manejo o motivo para manipular las variables en estudio, solo se pudo observar en su espacio y ambiente natural, y después se lograron analizar (Hernández et al. (2010)).

La información se recolectó en un solo momento, es decir fue transversal, obteniéndose información que ayudó a medir y analizar estadísticamente las variables, consiguiendo luego a conclusiones importantes en la investigación. Finalmente se dio explicación de cada una de las variables.

4.3. POBLACIÓN, MUESTRA O PARTICIPANTES

POBLACIÓN:

La población en estudio fue de 898 colaboradores del Organismo Público, ubicados en los ambientes de las oficinas administrativas.

MUESTRA

La muestra de los colaboradores del Organismo Público del distrito de Jesús María, fue obtenida gracias a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{NE^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

Z = 1.96 para una confianza de 95%

N = Número de elementos de la población = 898

n = muestra

p = proporción con las características del estudio 5% = 0.05

q = proporción con las características del estudio 95% = 0.95

E = Error de estimación 5% = 0.05

Reemplazando

$$n = \frac{(898)(1.96)^2(0.05)(0.95)}{(898)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.05)(0.95)} = 68$$

La muestra en estudio fue de 68 colaboradores del Organismo Público en estudio.

4.4. INSTRUMENTO DE RECOGIDA DE DATOS

Para la recolección de la información la técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario fue el instrumento que se empleó en la investigación, siendo este utilizado en la recolección de fuente primaria, como fueron los colaboradores seleccionados en la muestra.

El cuestionario tuvo como base la escala de Likert, siendo diseño en relación a las dimensiones de las variables, a su vez para determinar la fiabilidad y validez del instrumento, siendo validado por expertos. El cuestionario estuvo conformado por un conjunto de preguntas, el cual nos permitió obtener información de primera mano mediante el instrumento (encuesta) a los colaboradores. En la investigación realizada se obtuvo información secundaria como lo fueron, revistas, artículos periodísticos, bibliografía física y digital, revistas especializadas e investigaciones como base teórica de la investigación.

4.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se dio a través del programa SPSS v. 26, todos los datos obtenidos de la muestra considerados válidos.

Para la presente investigación se utilizó figuras, descripción e interpretación para los resultados.

Los datos fueron transformados, en este caso, de 5 alternativas de respuesta, se transformaron a 3 escalas de las variables, entre bajo, medio y alto, es decir, tienen un orden, se aplicó una prueba no paramétrica, como fue Rho de Spearman.

4.6. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL ESTUDIO

Se pudo observar insitu la realidad con respecto a las variables en investigación, respetándose los estándares indicados internacionalmente sobre ética en la investigación. El procedimiento de recolección de información se dio a través del cuestionario, estos resultados se muestran en figuras representados en barras. Siendo éstas estudiadas y luego interpretadas, para poder concluir si la hipótesis propuesta en la investigación llegó a cumplirse o no.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. DATOS CUANTITATIVOS

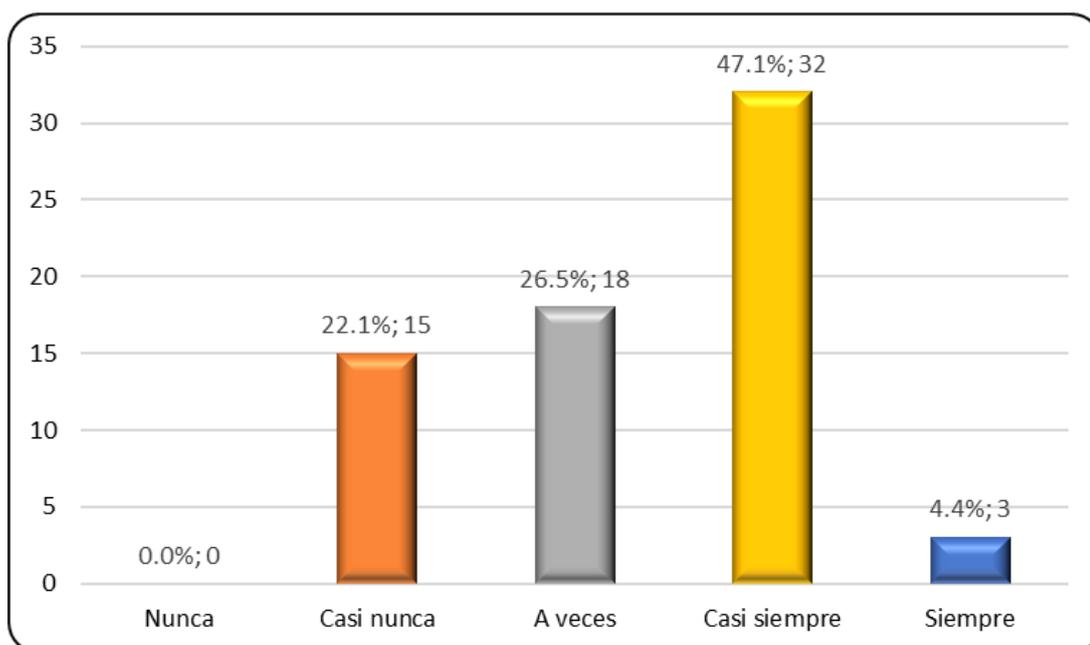


Figura 01. Las normas de trabajo actuales, facilitan un trabajo eficiente y eficaz.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El 47.1% de los encuestados menciona casi siempre, el 26.5% señala a veces, el 22.1% manifiesta casi nunca y el 4.4% refiere siempre.

Es decir, se concluye que, las normas de trabajo actuales si facilitan un trabajo eficiente y eficaz.

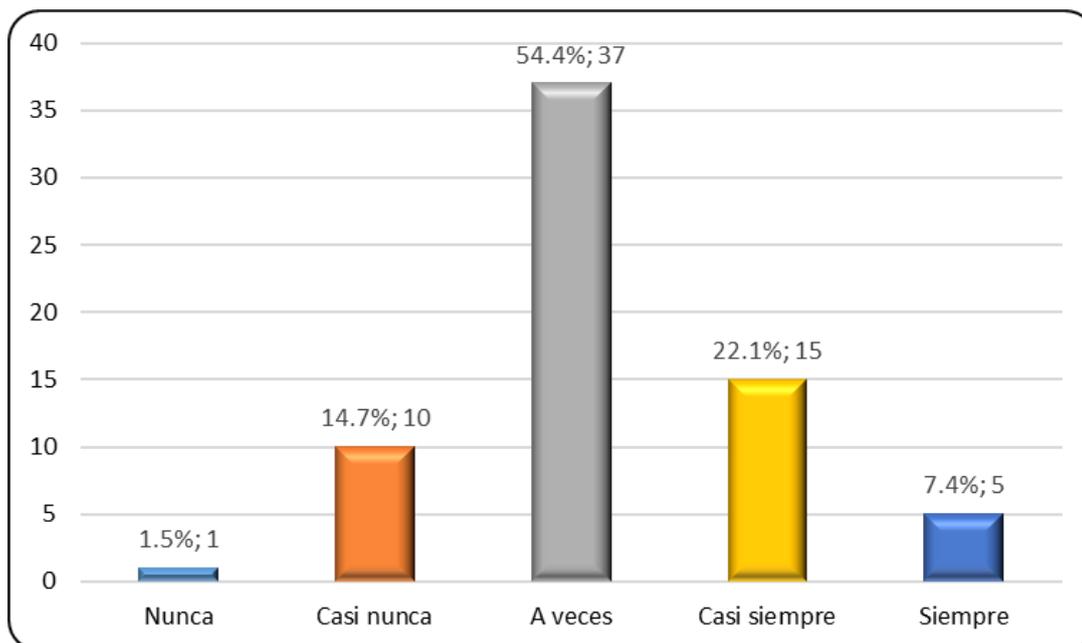


Figura 02. La exigencia de cumplimiento de normas, beneficia el cumplimiento de labores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 54.4% de los encuestados menciona a veces, el 22.1% señala casi siempre, el 14.7% manifiesta casi nunca, el 7.4% refiere siempre y el 1.5% dice nunca. Se puede concluir que, el cumplimiento de normas si beneficia el cumplimiento de labores en la institución.

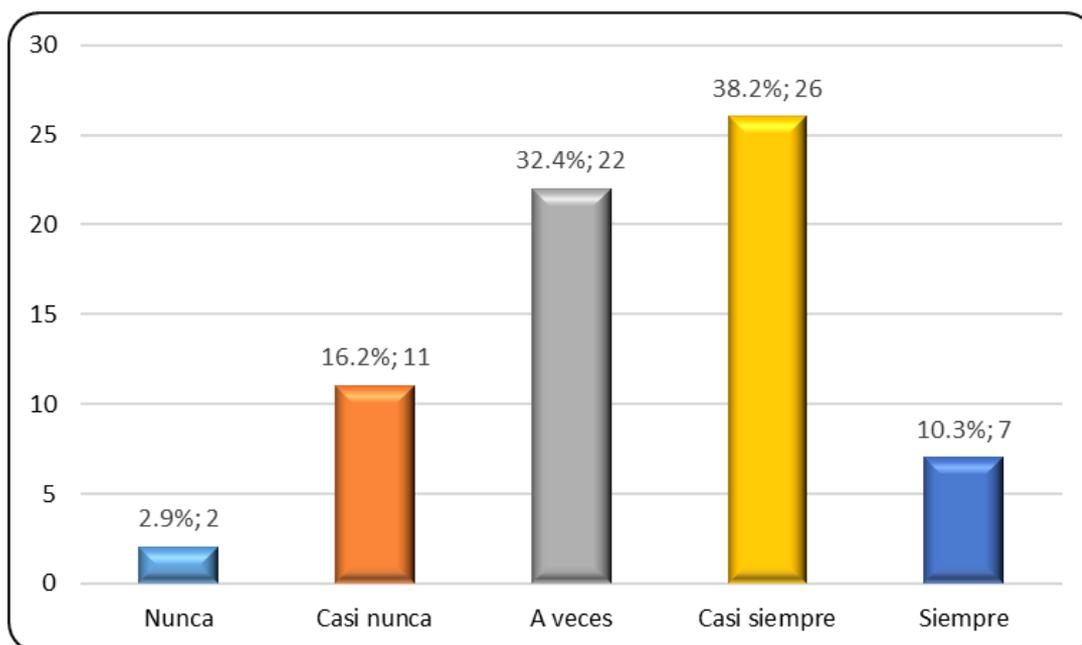


Figura 03. Cumple con los objetivos establecidos por la institución.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 38.2% de los encuestados menciona casi siempre, el 32.4% señala a veces, el 2.9% manifiesta casi nunca y el 10.3% refiere siempre.

Es decir, se concluye que, en el organismo público los colaboradores si cumplen con los objetivos establecidos.

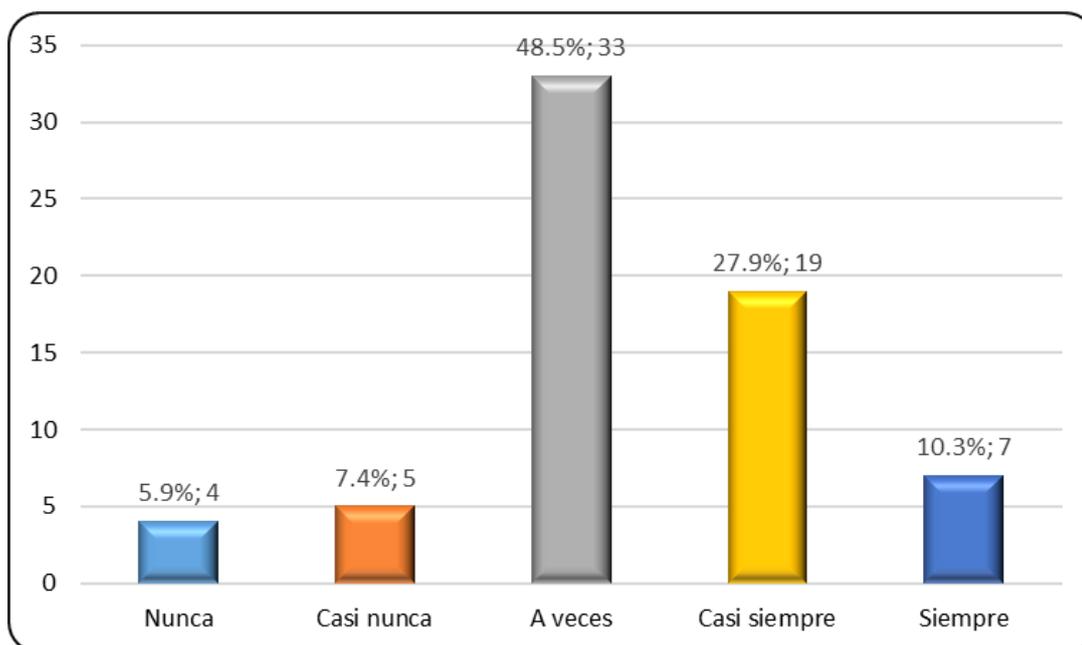


Figura 04. La infraestructura (local) es apropiada para el desarrollo de sus labores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 48.54% de los encuestados menciona a veces, el 27.9% señala casi siempre, el 7.4% manifiesta casi nunca, el 10.3% refiere siempre y el 5.9% dice nunca.

Se puede concluir que, la infraestructura del organismo público si es la apropiada para el desarrollo de las labores de los colaboradores.

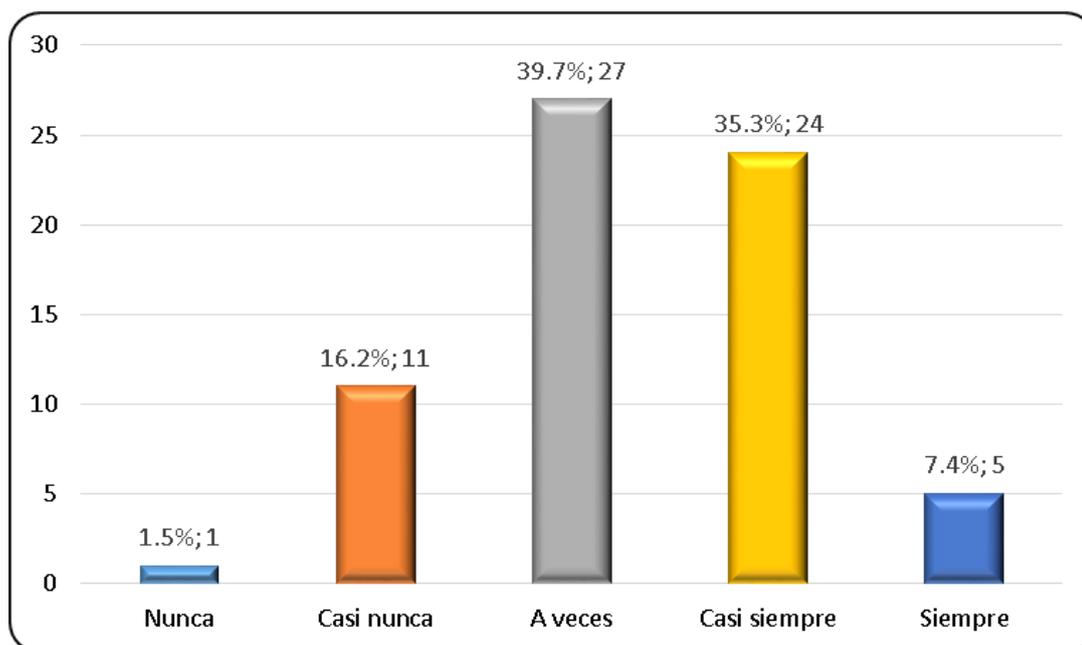


Figura 05. Se puede evidenciar limpieza y salubridad en las áreas de trabajo de la institución.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 39.7% de los encuestados menciona a veces, el 35.3% señala casi siempre, el 16.2% manifiesta casi nunca, el 7.4% refiere siempre y el 1.5% dice nunca. Es decir, se concluye que, existe limpieza y salubridad en las áreas de trabajo de la institución.

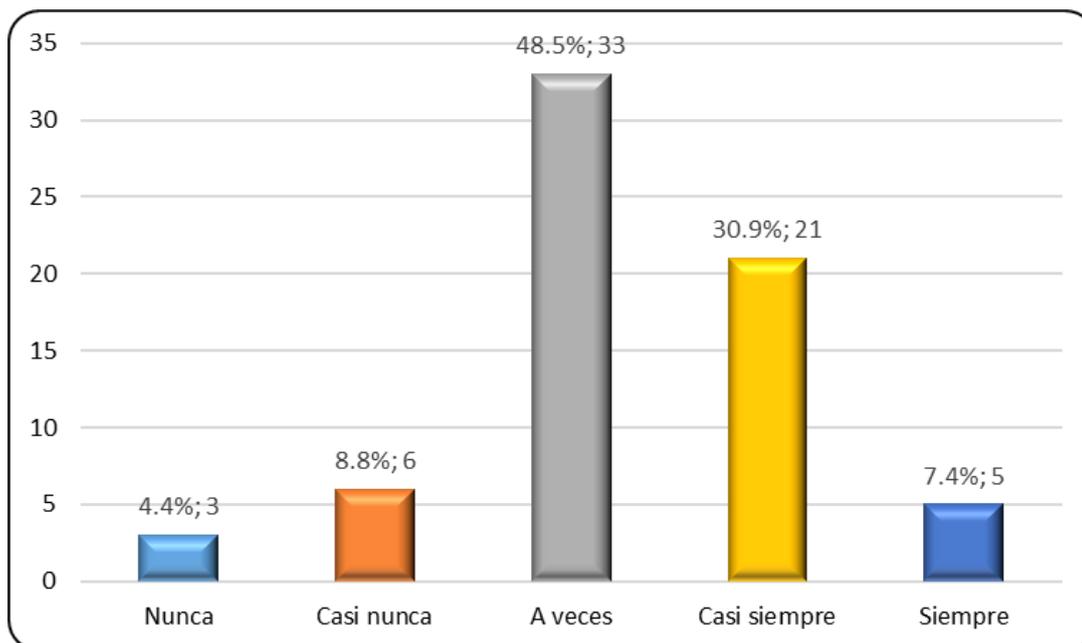


Figura 06. Los equipos (tecnología) son los adecuados y están en buen estado para desarrollar las labores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 48.5% de los encuestados menciona a veces, el 30.9% señala casi siempre, el 8.8% manifiesta casi nunca, el 7.4% refiere siempre y el 4.4% dice nunca.

Se puede concluir que, los equipos (tecnología) si son los adecuados y están en buen estado para desarrollar las labores.

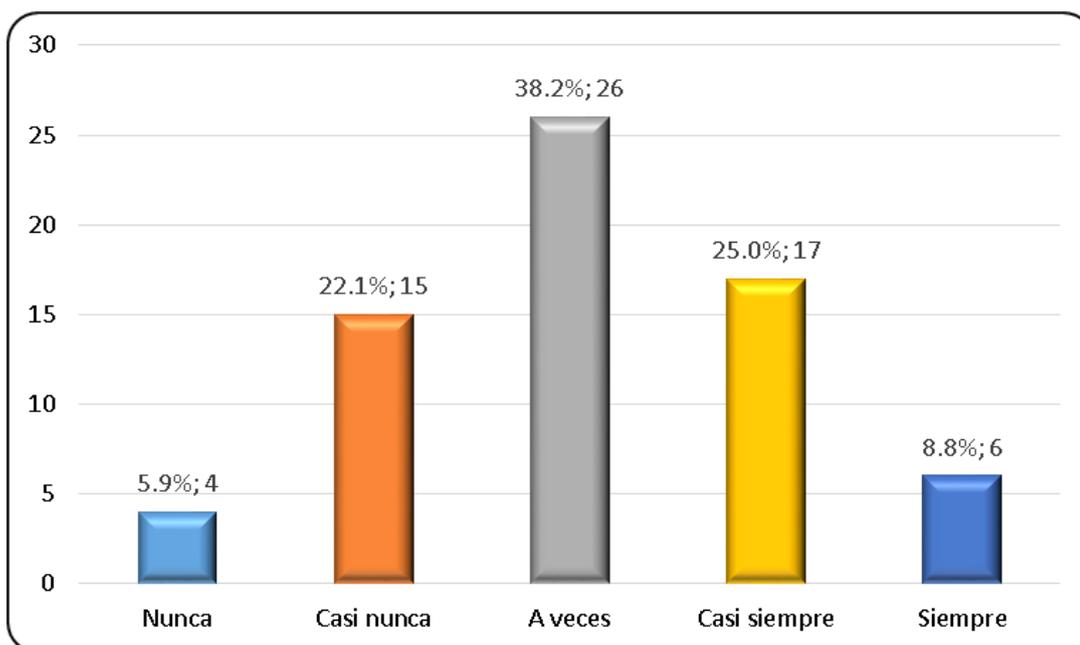


Figura 07. Tiene autonomía en su área (oficina).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 38.2% de los encuestados menciona a veces, el 25% señala casi siempre, el 25% manifiesta casi siempre, el 8.8% refiere siempre y el 5.9% dice nunca. Es decir, se concluye que, los colaboradores no tienen autonomía en su área de trabajo.

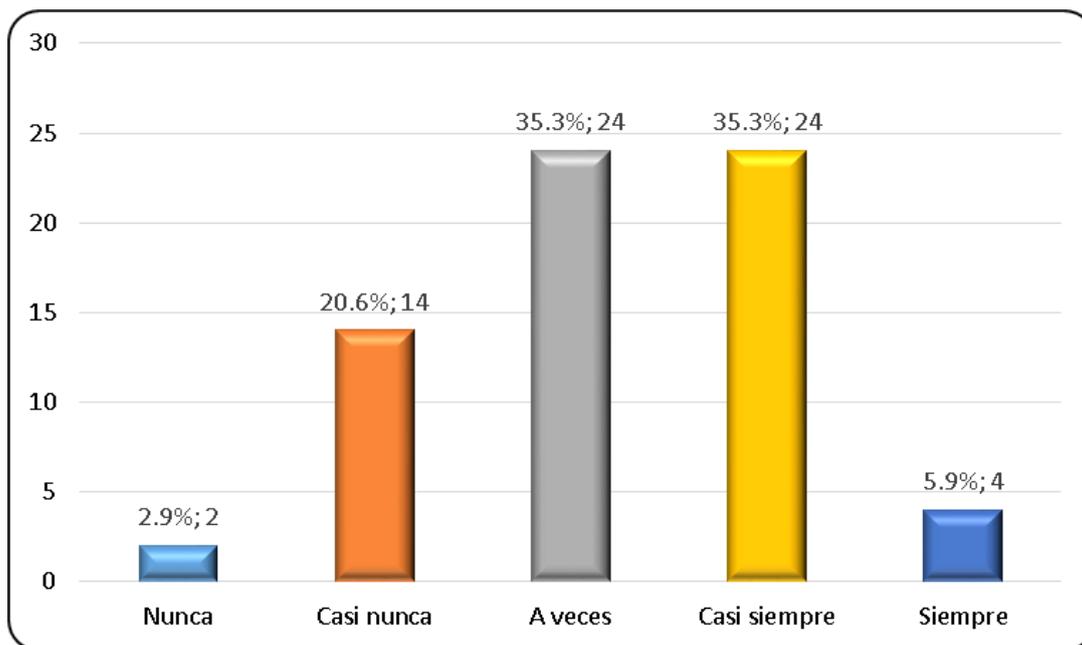


Figura 08. La remuneración recibida por las labores que realiza es justa.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35.3% de los encuestados menciona a veces, el 35.3% señala a veces, el 20.6% manifiesta casi nunca, el 5.9% refiere siempre y el 2.9% dice nunca.

Se puede concluir que, los colaboradores si reciben una remuneración justa por sus labores realizadas en la institución.

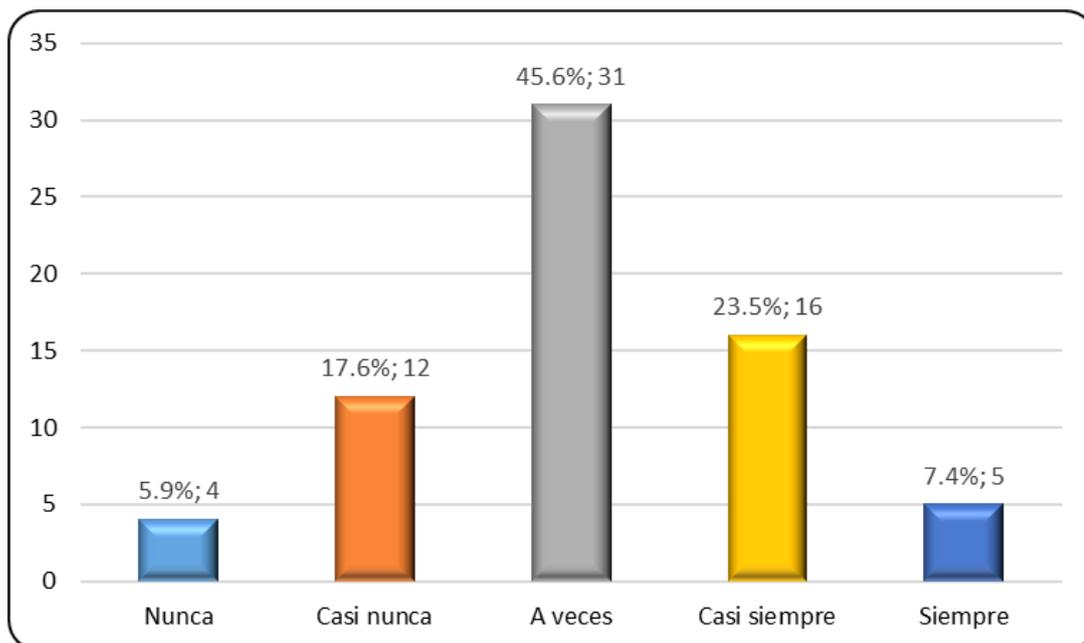


Figura 09. Se otorgan reconocimientos y estímulos adecuados cuando se destaca en el cumplimiento de las labores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35.3% de los encuestados menciona a veces, el 35.3% señala a veces, el 20.6% manifiesta casi nunca, el 5.9% refiere siempre y el 2.9% dice nunca.

Es decir, se concluye que, el organismo público no otorga reconocimientos y estímulos adecuados cuando se destaca en el cumplimiento de las labores.

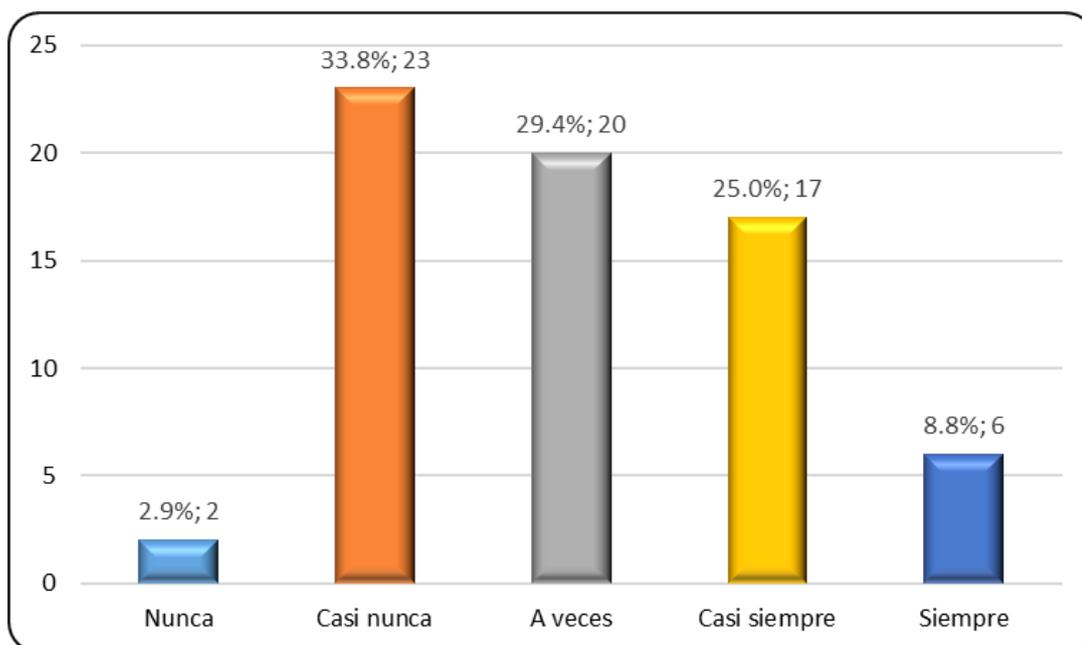


Figura 10. Existe una efectiva comunicación entre colaboradores para el cumplimiento de normas y labores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 33.8% de los encuestados menciona casi nunca, el 29.4% señala a veces, el 25% manifiesta casi siempre, el 8.8% refiere siempre y el 2.9% dice nunca.

Se puede concluir que, no existe una efectiva comunicación entre colaboradores para el cumplimiento de normas y labores.

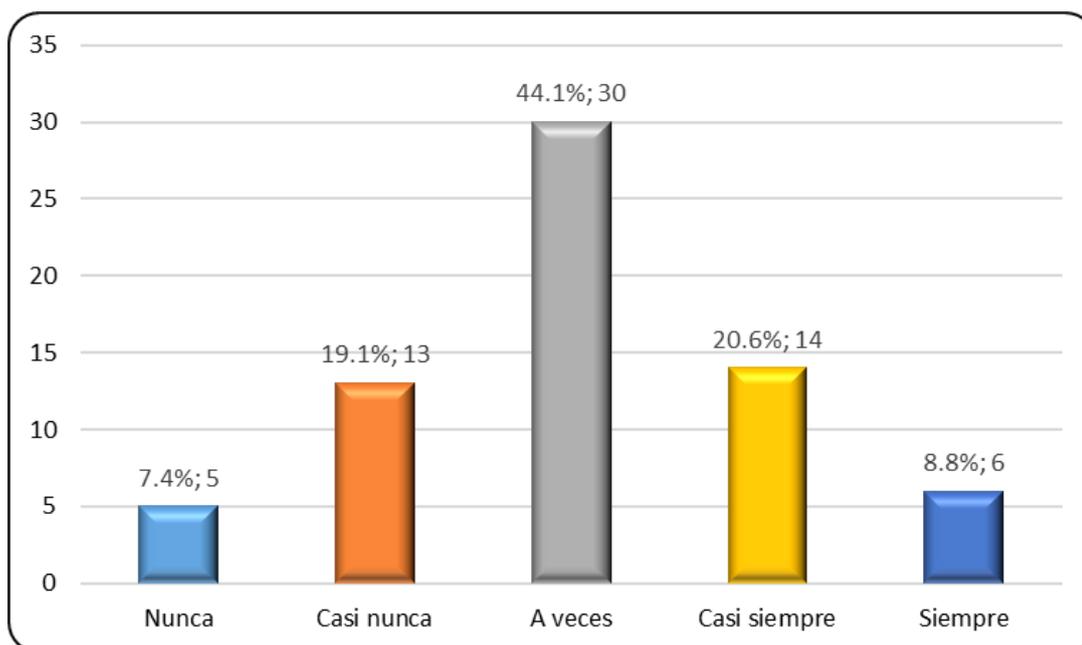


Figura 11. Son claros los mensajes que recibe de sus autoridades.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El 44.1% de los encuestados menciona a veces, el 20.6% señala casi siempre, el 19.1% manifiesta casi nunca, el 8.8% refiere siempre y el 7.4% dice nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores no reciben mensajes claros por parte de sus autoridades.

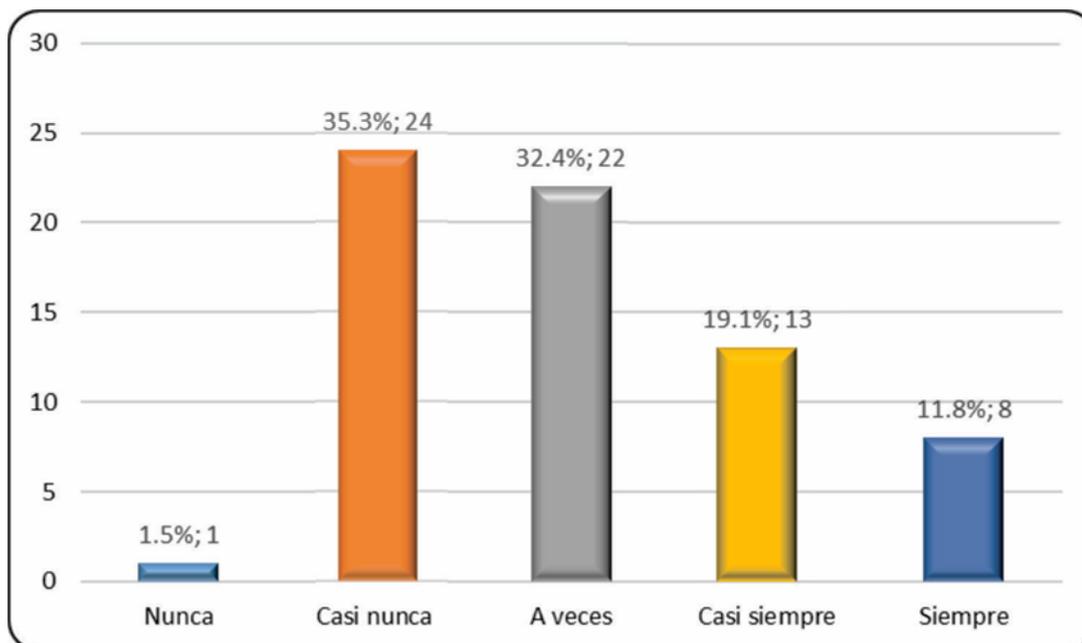


Figura 12. Trabajamos con sinergia, permitiendo resolver problemas.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 35.3% de los encuestados menciona casi nunca, el 32.4% señala a veces, el 19.1% manifiesta casi siempre, el 11.8% refiere siempre y el 1.5% dice nunca. Se puede concluir que, los colaboradores no trabajan con sinergia, en la resolución de problemas en la institución.

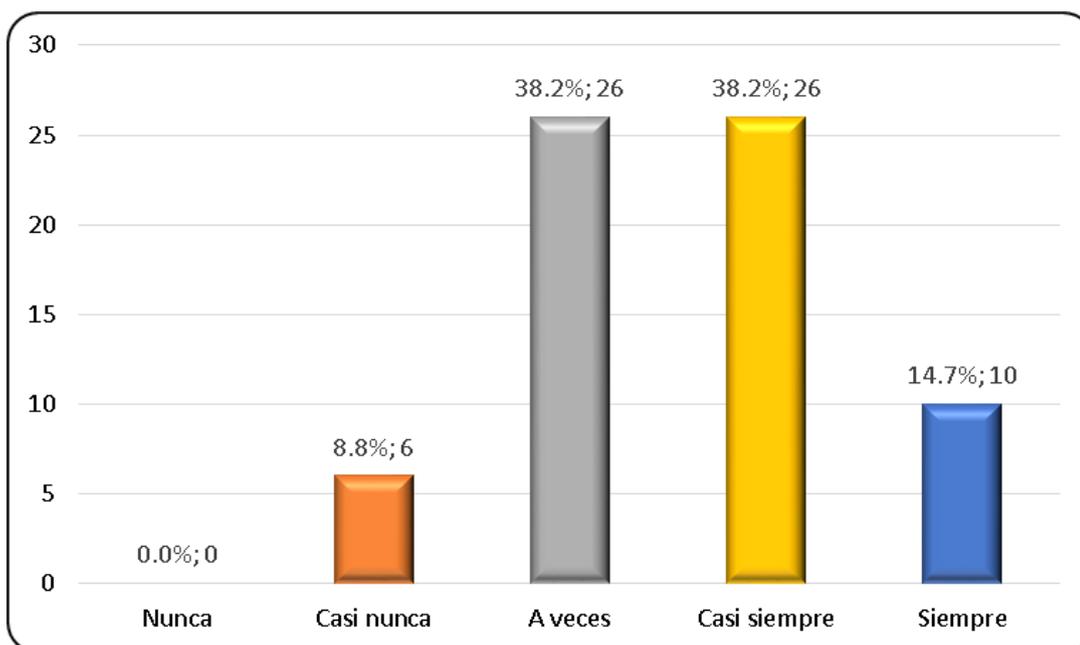


Figura 13. Se esfuerza por conseguir el éxito de la institución.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 38.2% de los encuestados menciona casi siempre, el 38.2% señala a veces, el 14.7% manifiesta siempre y el 8.8% refiere casi nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores se esfuerzan por conseguir el éxito de la institución.

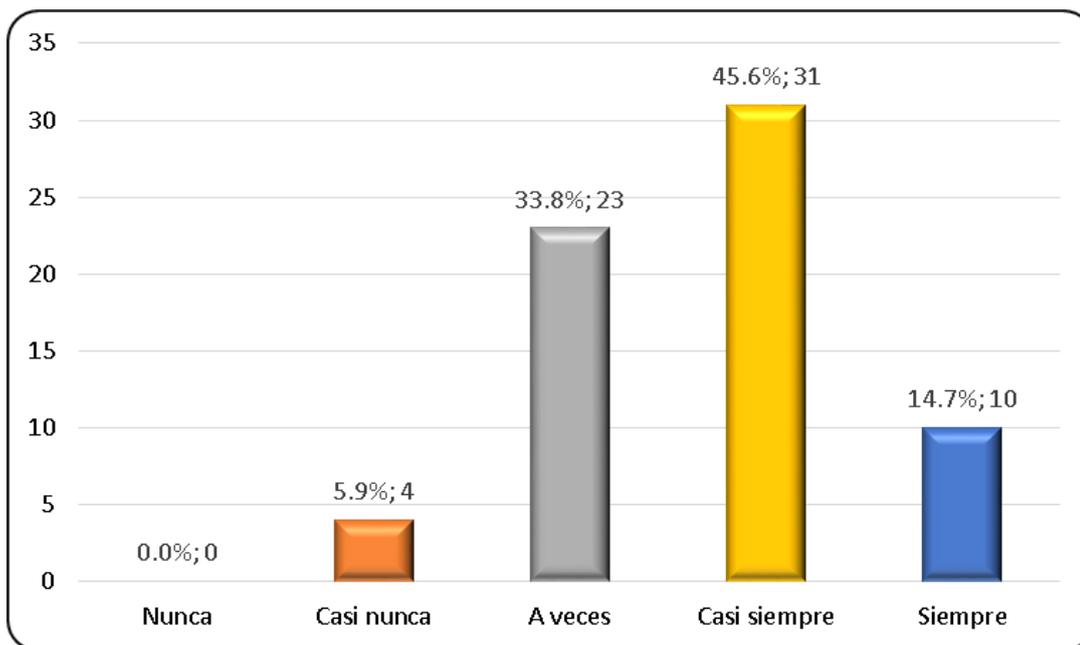


Figura 14. Demuestra interés por entender y satisfacer a los usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45.6% de los encuestados menciona casi siempre, el 33.8% señala a veces, el 14.7% manifiesta siempre y el 5.9% refiere casi nunca.

Se puede concluir que, los colaboradores demuestran interés por entender y satisfacer a los usuarios.

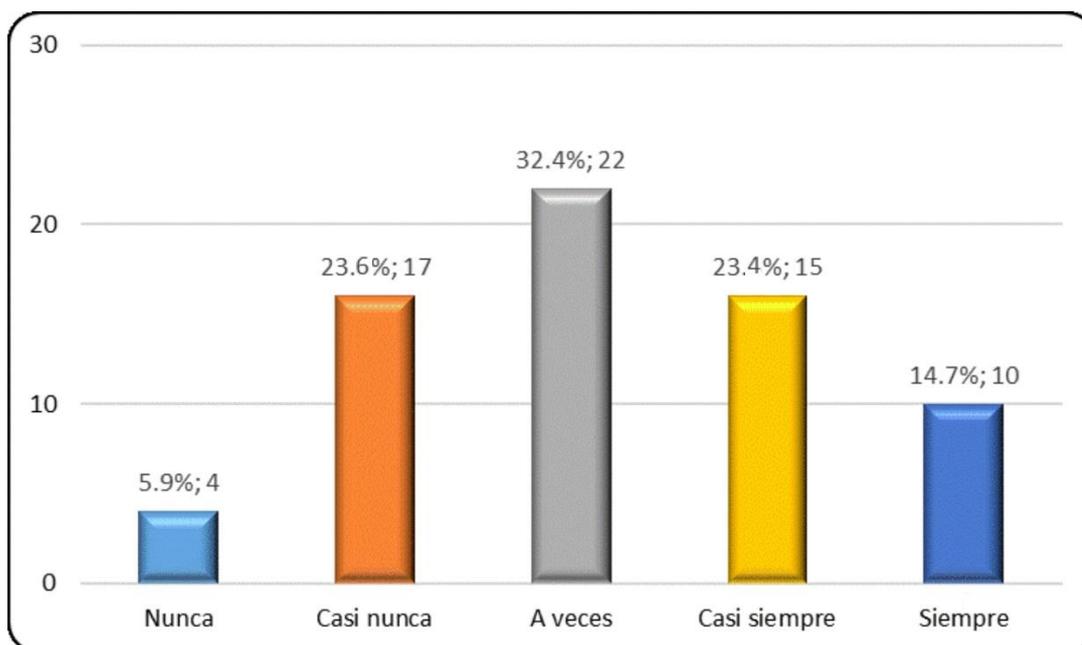


Figura 15. Se involucra a los trabajadores en las decisiones, cuando estas son trascendentales.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 23.4% de los encuestados menciona casi siempre, el 32.4% señala a veces, el 14.7% manifiesta siempre, el 23.6% refiere casi nunca y el 5.9% dice nunca. Es decir, se concluye que, la mayoría de colaboradores no son involucrados en las decisiones, cuando estas son trascendentales.

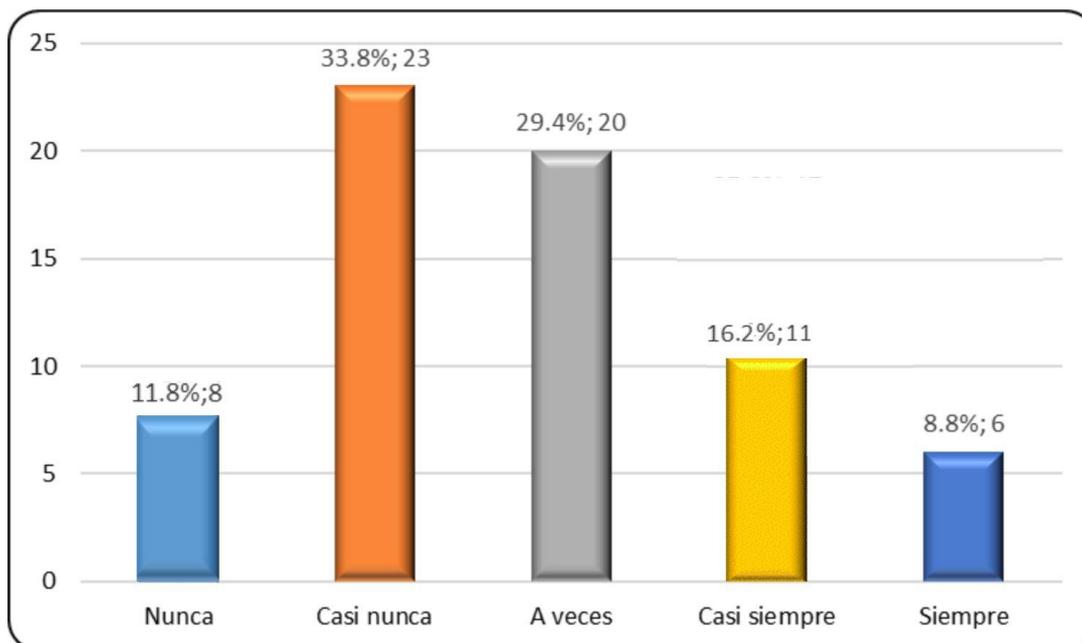


Figura 16. Se promueve la participación de ideas creativas e innovadoras.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 8.8% de los encuestados menciona siempre, el 16.2% señala casi siempre, el 29.4% manifiesta a veces, el 33.8% casi nunca y el 11.8% dice nunca.

Se puede concluir que, en la institución no se promueve la participación de ideas creativas e innovadoras.

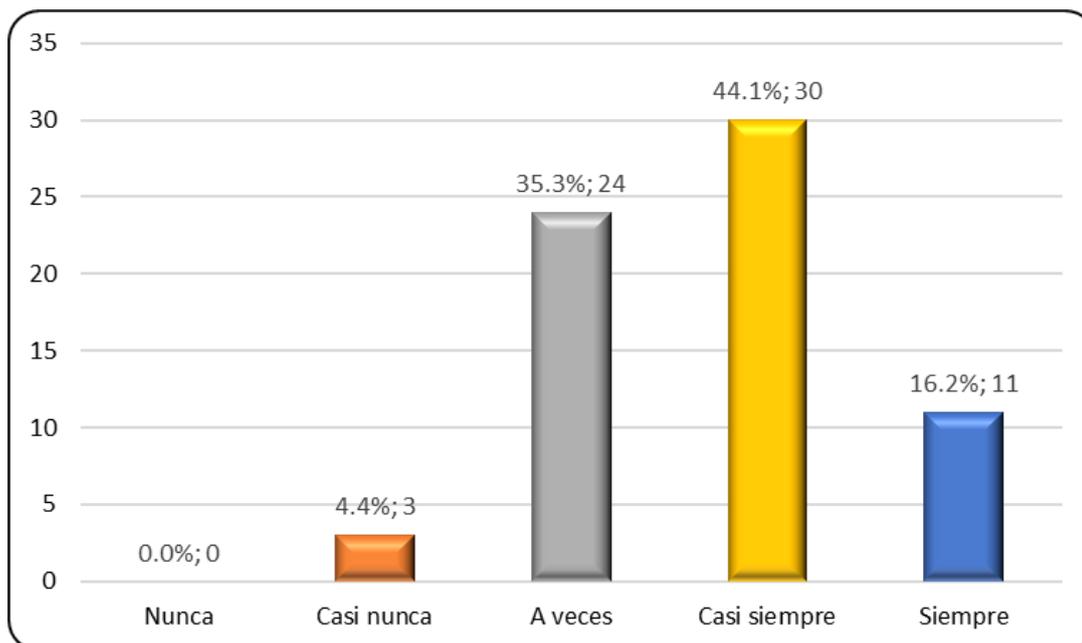


Figura 17. Demuestra iniciativa en la realización de su trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 44.1% de los encuestados menciona casi siempre, el 35.3% señala a veces, el 16.2% manifiesta siempre y el 4.4% refiere nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores demuestran iniciativa en la realización de su trabajo.

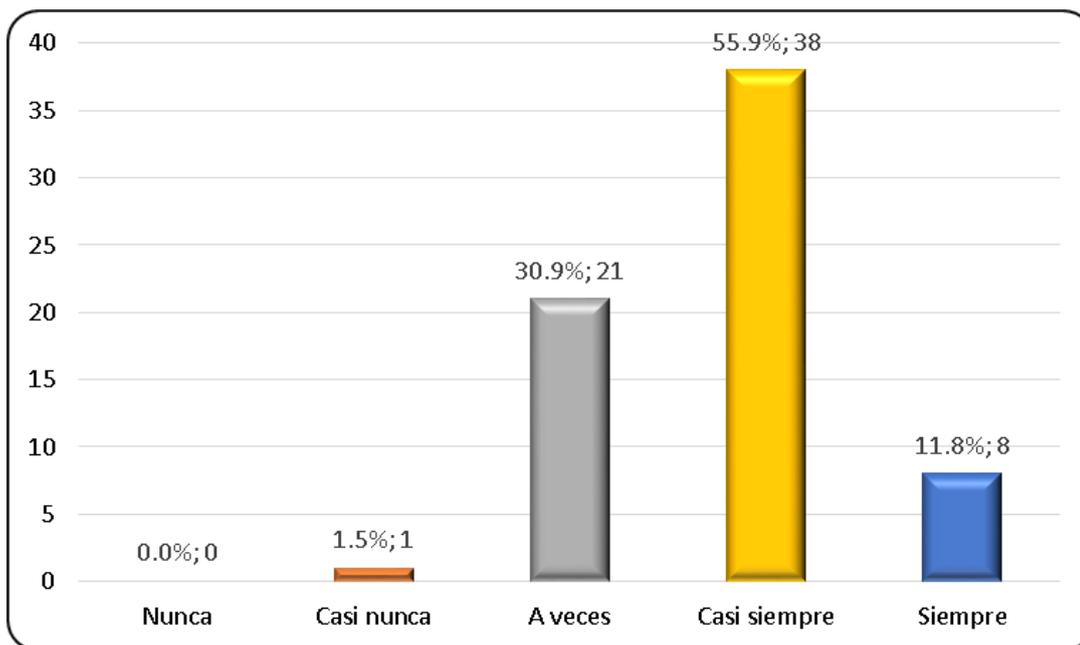


Figura 18. Se siente orgulloso de pertenecer a la institución.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 55.9% de los encuestados menciona casi siempre, el 30.9% señala a veces, el 11.8% manifiesta siempre y el 1.5% refiere nunca.

Se puede concluir que, los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución.

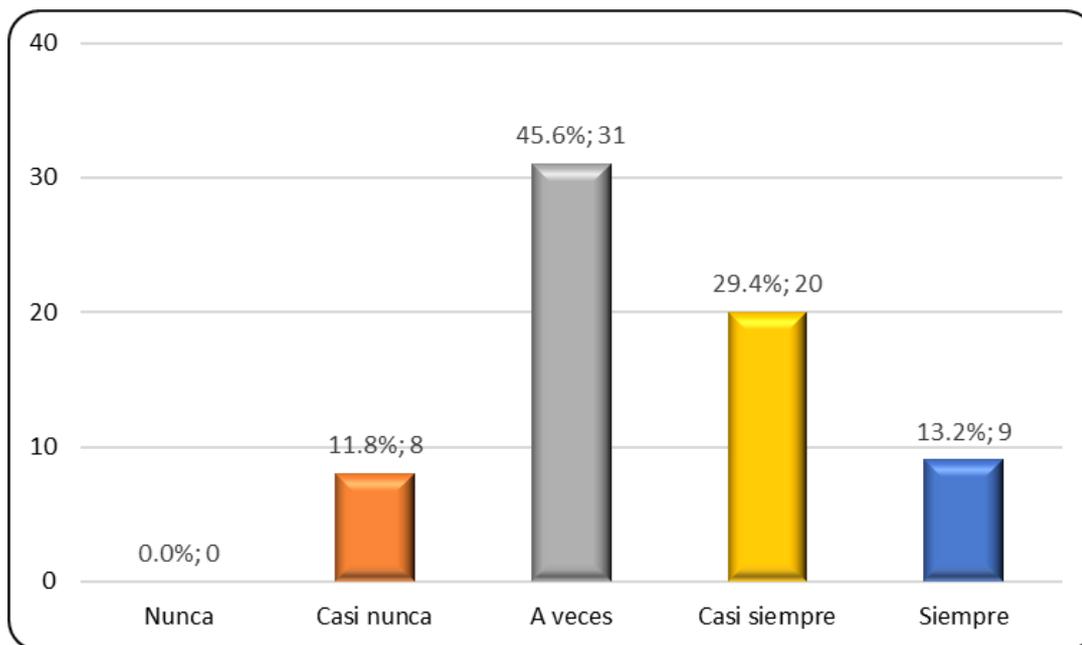


Figura 19. Produce y cumple de acuerdo a lo esperado.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45.6% de los encuestados menciona a veces, el 29.4% señala casi siempre, el 13.2% manifiesta siempre y el 11.8% refiere casi nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores producen y cumplen de acuerdo a lo esperado.

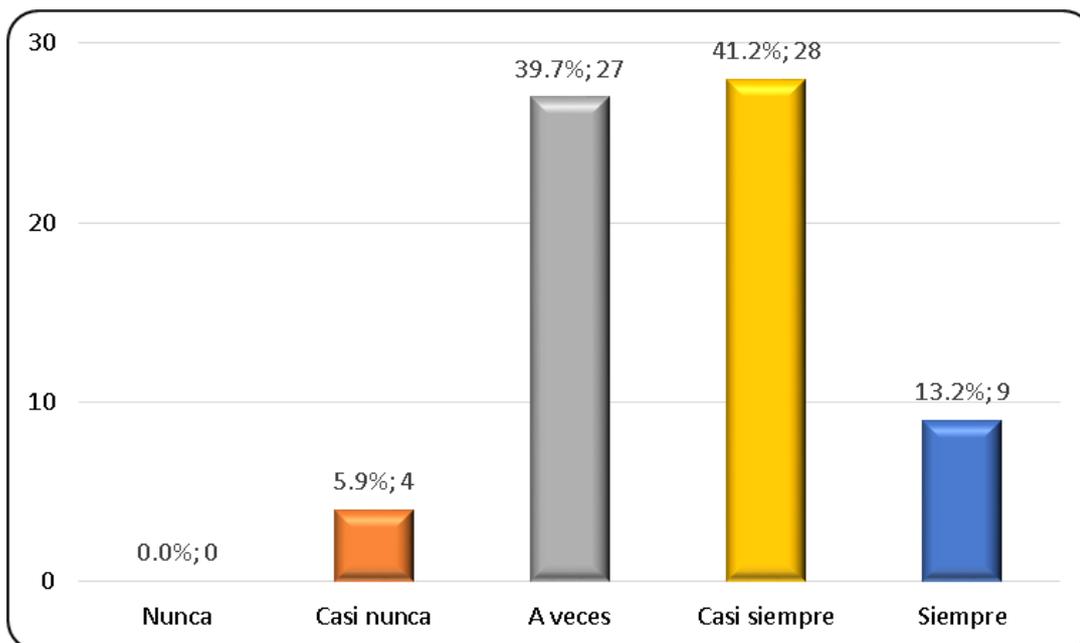


Figura 20. Realiza su trabajo con calidad.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 41.2% de los encuestados menciona casi siempre, el 39.7% señala a veces, el 13.2% manifiesta siempre y el 5.9% refiere casi nunca.

Se puede concluir que, los colaboradores si realizan su trabajo con calidad.

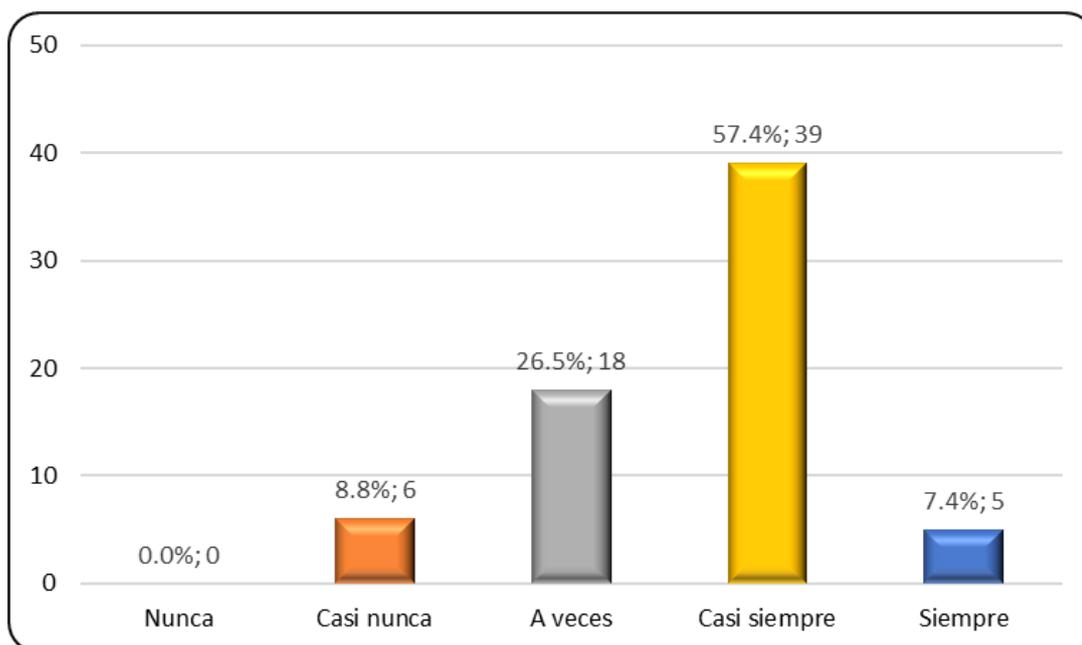


Figura 21. Se siente feliz por los resultados obtenidos en su trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 57.4% de los encuestados menciona casi siempre, el 26.5% señala a veces, el 8.8% manifiesta casi nunca y el 7.4% refiere siempre.

Es decir, se concluye que, los colaboradores se sienten felices por los resultados obtenidos en su trabajo.

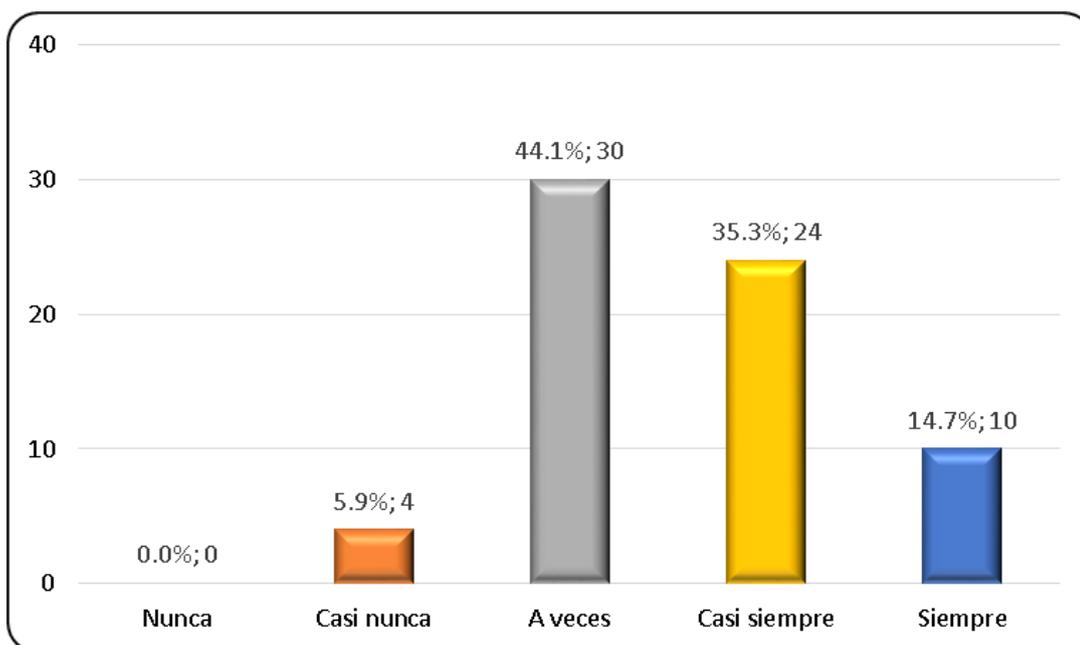


Figura 22. Responde en forma clara y oportuna dudas entre los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 44.1% de los encuestados menciona a veces, el 35.3% señala casi siempre, el 14.7% manifiesta siempre y el 5.9% refiere casi nunca.

Se puede concluir que, si existe una respuesta clara y oportuna en la resolución de dudas que existen entre ellos.

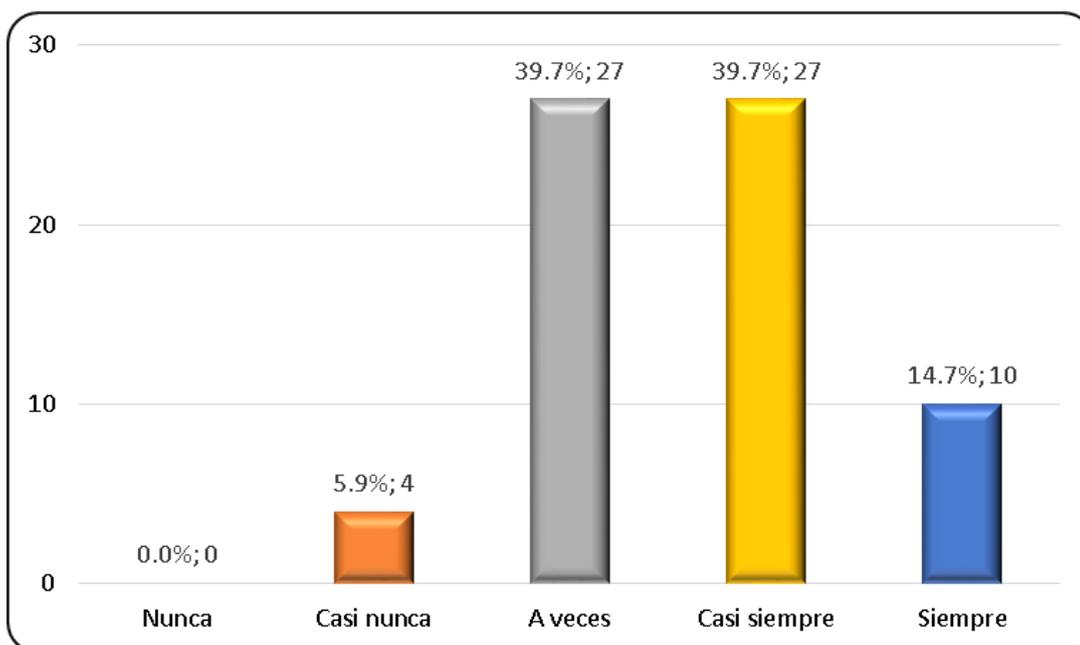


Figura 23. Siempre tiene una actitud proactiva en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 39.7% de los encuestados menciona a veces, el 39.7% señala casi siempre, el 14.7% manifiesta siempre y el 5.9% refiere casi nunca.

Es decir, se concluye que, entre los colaboradores existe una actitud positiva en el trabajo.

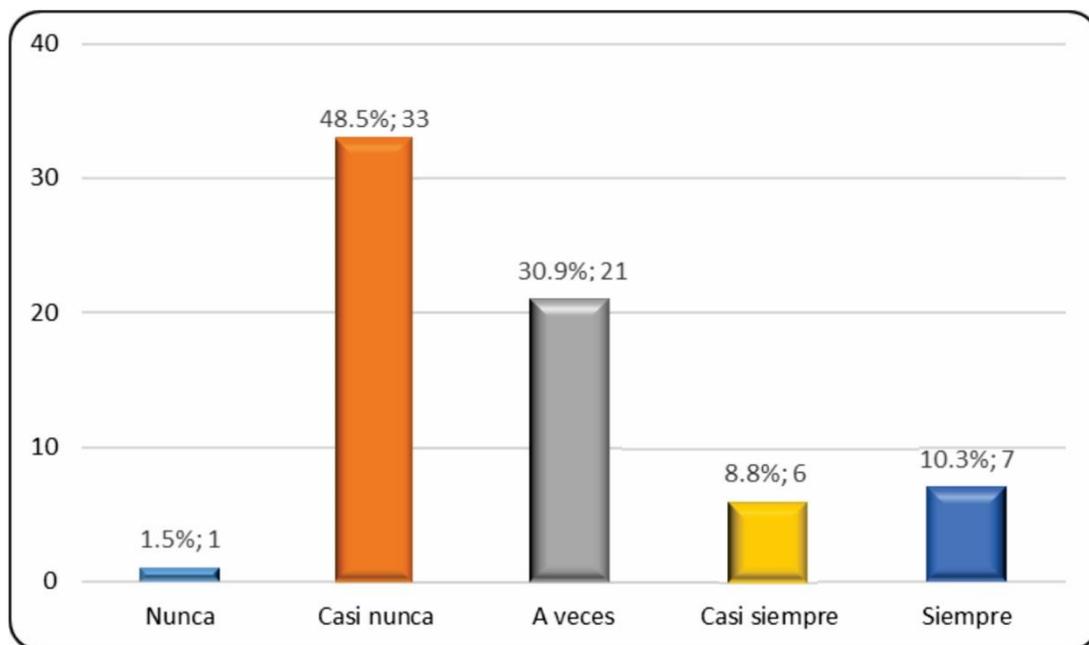


Figura 24. Con su jefe puede tener cualquier tipo de conversación.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 10.3% de los encuestados menciona siempre, el 8.8% señala casi siempre, el 30.9 a veces, el 48.5% casi nunca y el 1.5% manifiesta que nunca.

Se puede concluir que, los colaboradores no pueden tener cualquier tipo de conversación con su jefe.

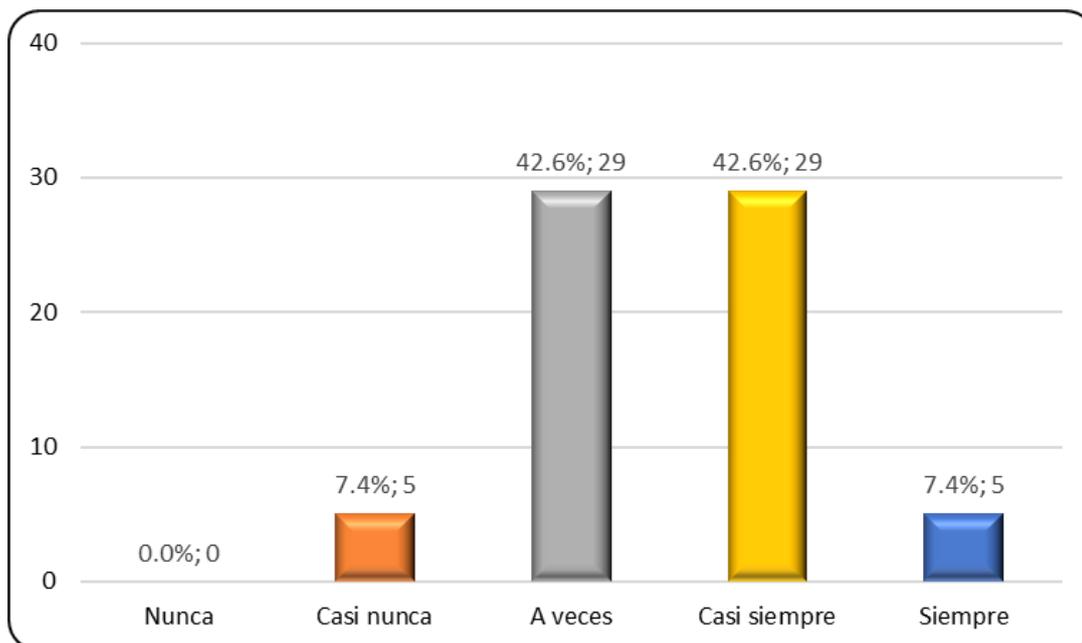


Figura 25. Se siente con la capacidad para desempeñar adecuadamente su labor.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 42.6% de los encuestados menciona casi siempre, el 42.6% señala a veces, el 7.4% manifiesta siempre y el 7.4% dice casi nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores si se sienten con la capacidad para desempeñar adecuadamente su labor en la institución.

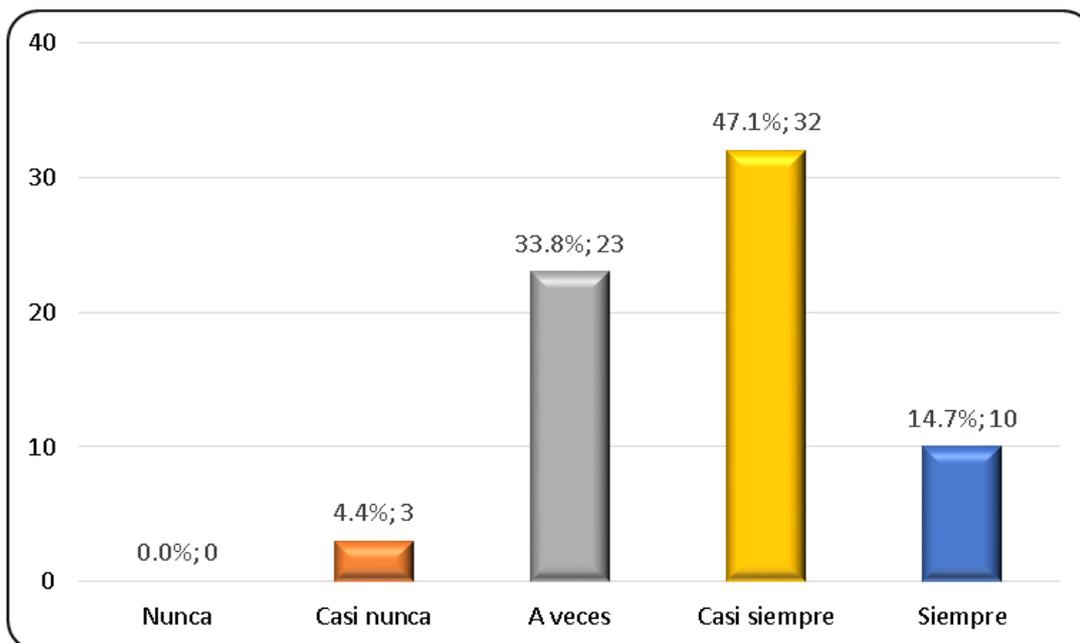


Figura 26. Manifiesta constantemente su creatividad en el desempeño de sus funciones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 47.1% de los encuestados menciona casi siempre, el 33.8% señala a veces, el 14.7% manifiesta siempre y el 4.4% dice casi nunca.

Se puede concluir que, en la institución los colaboradores manifiestan su creatividad en el desempeño de sus funciones.

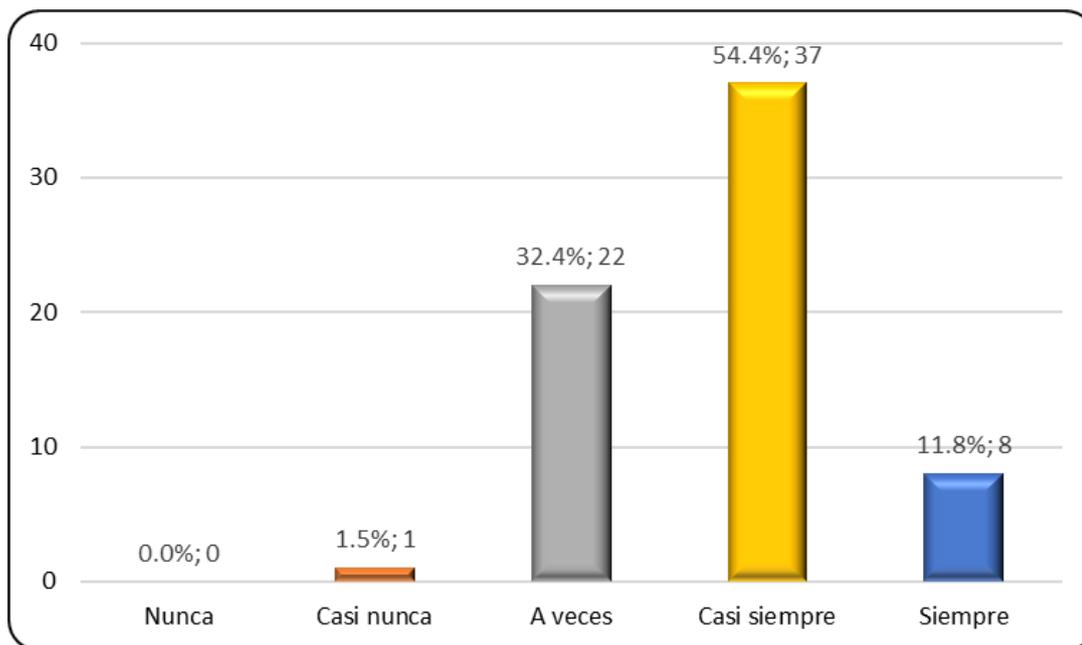


Figura 27. Conoce bien las funciones que desempeña.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 54.4% de los encuestados menciona casi siempre, el 32.4% señala a veces, el 11.8% manifiesta siempre y el 1.5% dice casi nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores si conocen bien las funciones que desempeñan.

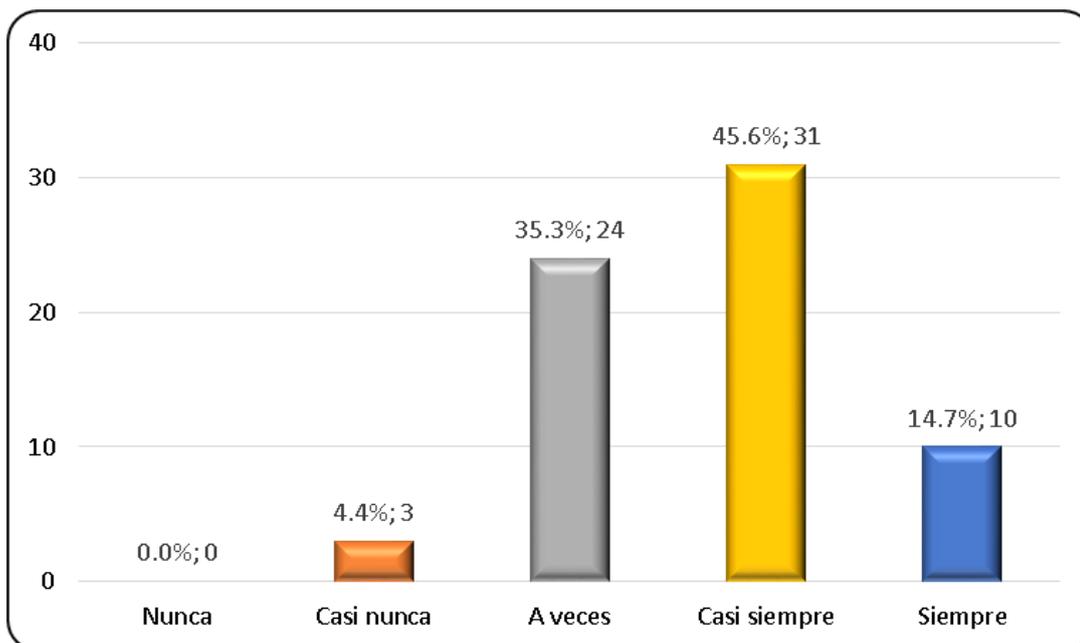


Figura 28. No tiene problemas de asistencia a su centro laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 45.6% de los encuestados menciona casi siempre, el 35.3% señala a veces, el 14.7% manifiesta siempre y el 4.4% dice casi nunca.

Se puede concluir que, los colaboradores no tienen problemas de asistencia a su centro laboral.

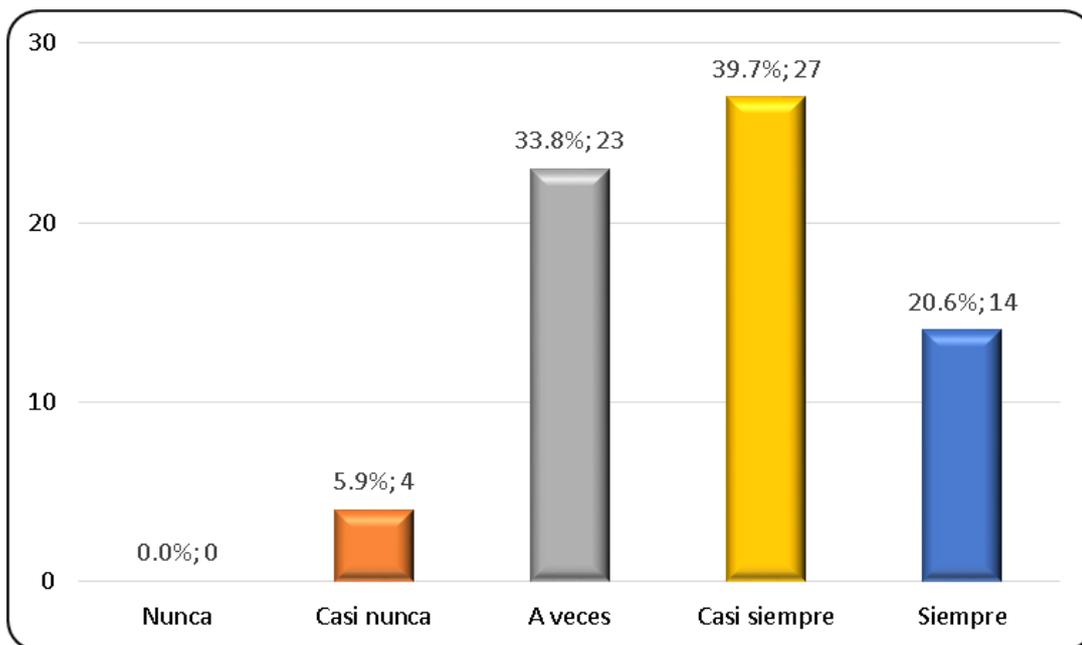


Figura 29. Cumple con los trabajos encomendados en el tiempo previsto.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 39.7% de los encuestados menciona casi siempre, el 33.8% señala a veces, el 20.6% manifiesta siempre y el 5.9% dice casi nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores llegan a cumplir con todos los trabajos encomendados.

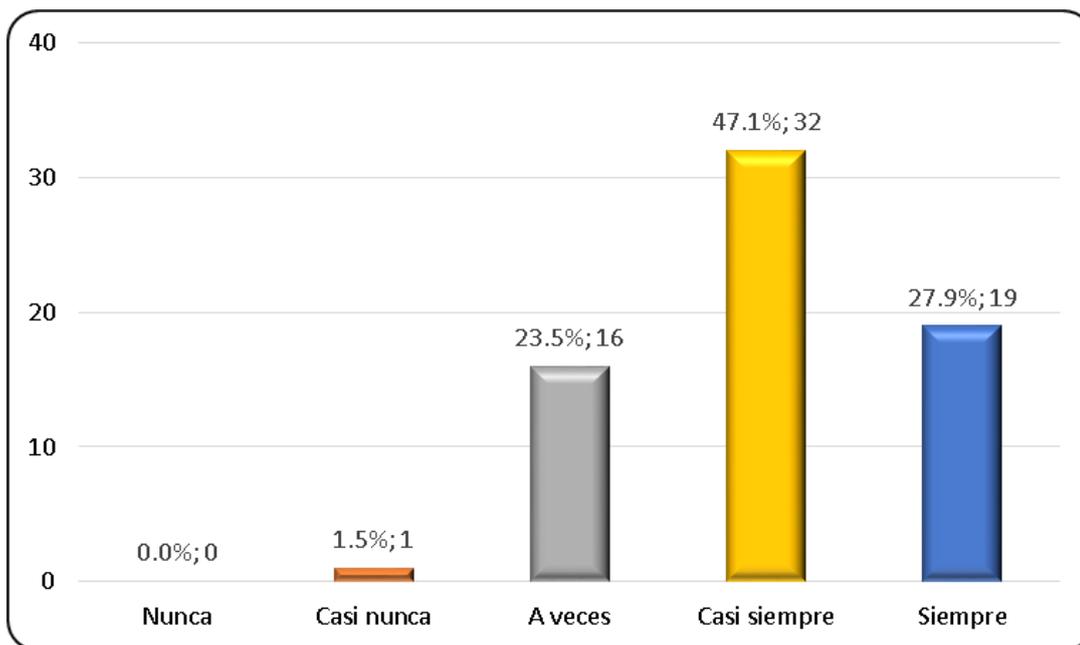


Figura 30. Es responsable en el desempeño de sus funciones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 47.1% de los encuestados menciona casi siempre, el 27.9% señala siempre, el 23.5% manifiesta a veces y el 1.5% dice casi nunca.

Se puede concluir que, los colaboradores son responsables en el desempeño de sus funciones.

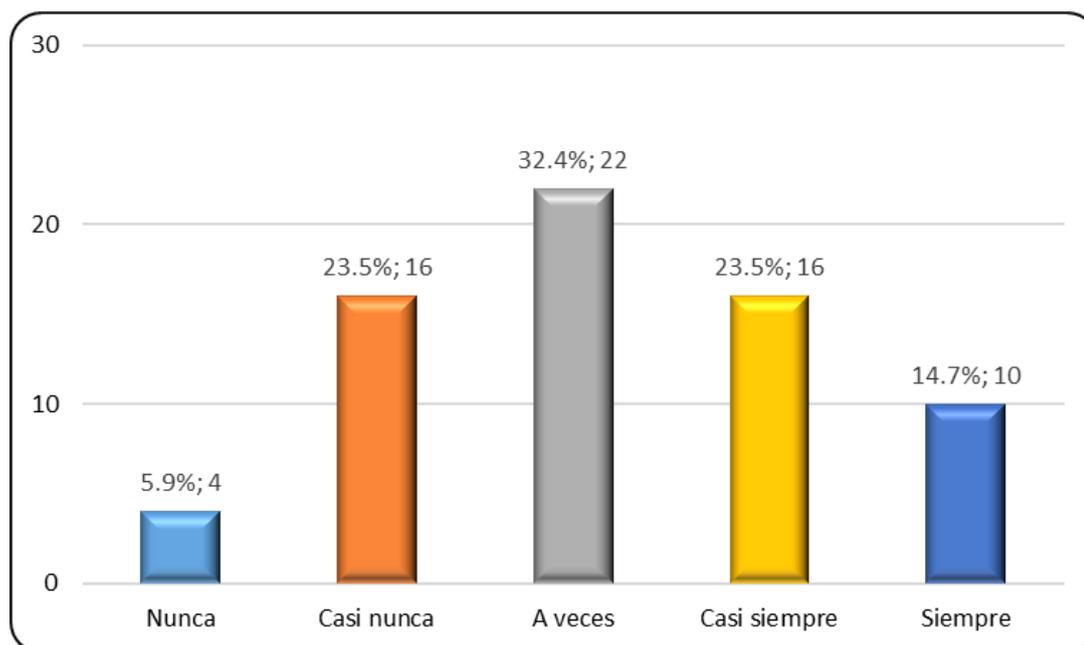


Figura 31. Como colaborador de la institución, contribuye eficientemente al logro de objetivos institucionales.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 32.4% de los encuestados menciona a veces, el 23.5% señala casi siempre, el 23.5% manifiesta casi nunca, el 14.7 refiere siempre y el 5.9% dice nunca.

Es decir, se concluye que, los colaboradores de la institución parcialmente contribuyen eficientemente al logro de los objetivos institucionales.

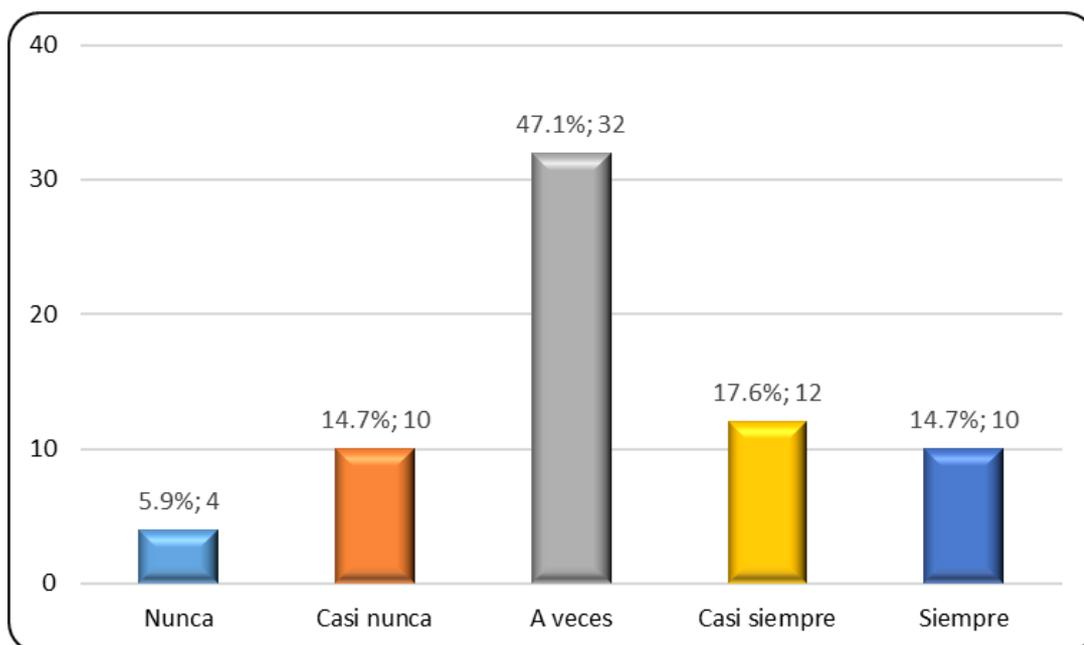


Figura 32. Con mi esfuerzo como colaborador, he percibido una gran satisfacción del usuario.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 47.1% de los encuestados menciona a veces, el 17.6% señala casi siempre, el 14.7% manifiesta casi nunca, el 14.7 refiere siempre y el 5.9% dice nunca. Se puede concluir que, los colaboradores perciben una cierta satisfacción del usuario.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

Tabla cruzada entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Desempeño laboral deficiente	Desempeño laboral poco eficiente	Desempeño laboral eficiente		
Clima Organizacional	Pésimo clima laboral	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,5%	1,5%	0,0%	2,9%
	Clima laboral medio	Recuento	0	32	12	44
		% del total	0,0%	47,1%	17,6%	64,7%
	Buen clima laboral	Recuento	0	0	22	22
		% del total	0,0%	0,0%	32,4%	32,4%
Total		Recuento	1	33	34	68
		% del total	1,5%	48,5%	50,0%	100,0%

Tabla 2

Tabla cruzada entre el Clima Organizacional y el logro de objetivos

		Logro de objetivos			Total	
		Nulo logro de objetivos	Logro de objetivos parcialmente	Logro de objetivos totalmente		
Clima Organizacional	Pésimo clima laboral	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,5%	1,5%	0,0%	2,9%
	Clima laboral medio	Recuento	3	34	7	44
		% del total	4,4%	50,0%	10,3%	64,7%
	Buen clima laboral	Recuento	0	3	19	22
		% del total	0,0%	4,4%	27,9%	32,4%
Total		Recuento	4	38	26	68
		% del total	5,9%	55,9%	38,2%	100,0%

Tabla 3

Tabla cruzada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfacción del usuario	Satisfacción media del usuario	Satisfacción del usuario	
Clima Organizacional	Pésimo clima laboral	Recuento	2	0	0	2
		% del total	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
	Clima laboral medio	Recuento	2	39	3	44
		% del total	2,9%	57,4%	4,4%	64,7%
	Buen clima laboral	Recuento	0	3	19	22
		% del total	0,0%	4,4%	27,9%	32,4%
Total	Recuento	4	42	22	68	
	% del total	5,9%	61,8%	32,4%	100,0%	

5.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.2.1.1. Contrastación de Hipótesis General:

a.- Formulación de hipótesis

H1: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

b.- Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de error o nivel de significancia está representado por: $\alpha = 5\%$

c.- Elección del estadístico de prueba:

Para correlacionar 2 variables cualitativas, existen algunas alternativas, específicamente cuando se hace uso de variables cualitativas distribuidas en

categorías o escalas, utilizándose pruebas no paramétricas, en este caso rho de Spearman

d.- Lectura del p-valor:

Tabla 4

Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

			Clima Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

En la matriz, el nivel de significancia bilateral o valor de probabilidad, presenta el valor de 0.000, el cual, es menor al nivel de error 0.05, por lo que la hipótesis nula se puede rechazar, indicando que si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de forma lineal y directa. Además, la correlación representada por el índice Rho de Spearman es alta (entre 0.6 y 0.8) y directamente proporcional (tiene signo positivo).

Al rechazar la hipótesis nula (Ho), se procede a asumir como verdadera la hipótesis alterna (H1), mencionada como: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

5.2.1.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1:

a.- Formulación de hipótesis

H1: El clima organizacional influye directamente en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

H0: El clima organizacional no influye en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

b.- Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de error o nivel de significancia está representado por: $\alpha = 5\%$

c.- Elección del estadístico de prueba:

Para correlacionar 2 variables cualitativas, existen algunas alternativas, específicamente cuando se hace uso de variables cualitativas distribuidas en categorías o escalas, debe utilizarse pruebas no paramétricas, en este caso rho de Spearman

d.- Lectura del p-valor:

Tabla 5

Correlación entre el clima organizacional y el logro de objetivos

			Clima Organizacional	Logro de objetivos
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Logro de objetivos	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

En la matriz, el nivel de significancia (Significancia bilateral o valor de probabilidad), presenta el valor de 0.000, el cual, el valor es menor al nivel de error 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula debido al valor obtenido, entonces: se da una relación lineal entre el clima organizacional y el logro de objetivos. Además, la correlación representada por el índice Rho de Spearman es muy alta (rango entre 0.8 y 1) y directamente proporcional (signo positivo).

Al rechazar la hipótesis nula (H_0), se procede a asumir como verdadera la hipótesis alterna (H_1), mencionada como: El clima organizacional influye directamente en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

5.2.1.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2:

a.- Formulación de hipótesis

H1: El clima organizacional influye directamente en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

H0: El clima organizacional no influye en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.

b.- Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de error o nivel de significancia está representado por: $\alpha = 5\%$

c.- Elección del estadístico de prueba:

Para correlacionar 2 variables cualitativas, existen algunas alternativas, específicamente cuando se hace uso de variables cualitativas distribuidas en categorías o escalas, utilizándose pruebas no paramétricas, en este caso rho de Spearman.

d.- Lectura del p-valor:

Tabla 6

Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario

			Clima Organizacional	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

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

En la matriz, el nivel de significancia (Significancia bilateral o valor de probabilidad), presenta el valor de 0.000, este valor es menor al estándar de error 0.05, entonces la hipótesis nula se puede lograr rechazar respecto a este valor, se infiere: la existencia de una relación directa y lineal entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario. Además, la correlación representada por el índice Rho de Spearman es alta (rango entre 0.6 y 0.8) siendo positivo, directamente proporcional.

Al rechazar la hipótesis nula (H₀), se procede a asumir como verdadera la hipótesis alterna (H₁), indicado como El clima organizacional influye directamente en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.”

5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajo se analizó la literatura disponible físico y digital: artículos científicos, repositorios universitarios y artículos de revistas que gozan con el respaldo de instituciones reconocidas en el campo empresarial con coincidencia en la temática respecto a clima organizacional y desempeño laboral.

Para la investigación el objetivo principal se centró en determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se puede indicar que este propósito se ha cumplido. Pues se evidencia mediante los resultados que existe una influencia directa y significativa entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral. Este resultado se alinea a lo descrito por Brunet (2011), quien manifiesta que existe relación entre estas variables a través de una secuencia del tiempo. Siendo la investigación de nivel explicativa se indica que habrá mayor desempeño por parte de los trabajadores de la organización cuando haya un clima organizacional favorable o positivo. En este sentido, los resultados demuestran que al personal no le gusta trabajar en equipo, el 22.1% indica que las normas no facilitan la eficiencia en las labores y, como consecuencia, el desempeño de los trabajadores se ha visto afectado negativamente, encontrándose bajo y deficiente desempeño. Además, la falta o mala comunicación influye en el desempeño, es decir a una mala comunicación habrá un bajo desempeño, según los resultados hay un 33.8%. Estos resultados concuerdan con Amitai (2020), según este autor, plantea que la información a través de la comunicación debe fluir rápidamente en los diferentes niveles que tiene una organización, logrando alcanzar así los objetivos, demostrando mayor efectividad en los resultados obtenidos; integración de los

equipos de trabajo, y responsabilidad por parte de los trabajadores. Así también, el nivel de significancia (Significancia bilateral o valor de probabilidad), presenta el valor de 0.000, este valor es mucho menor al establecido como error de 0.05, por lo que nos ayuda a rechazar la hipótesis nula, logrando entonces demostrar la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de una manera lineal y directa. Asimismo, la correlación representada por el índice Rho de Spearman es alta (se encuentra entre el rango 0.6 y 0.8) y claramente proporcional (con signo positivo). Al rechazar la hipótesis nula (H_0), se procede a asumir como verdadera la hipótesis alterna (H_1), “El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.”

Respecto del primer objetivo específico, sobre lograr determinar la influencia del clima organizacional en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020, en la matriz el nivel de significancia (significancia bilateral o valor de probabilidad) presenta el valor de 0.000, siendo este valor menor al nivel aceptado por error 0.05, por lo que, nos permitió rechazar la hipótesis nula, dada esta razón se evidencia relación lineal y directa entre el clima organizacional y el logro de objetivos institucionales. Además, la correlación representada por el índice Rho de Spearman es muy alta (entre 0.8 y 1) y es en relación directa (signo positivo). Al rechazar la hipótesis nula (H_0) se procede a asumir como verdadera la hipótesis alterna (H_1), descrita como: El clima organizacional influye directamente en el logro de objetivos en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020. El resultado obtenido coincide con la investigación de Luengo (2013), que propuso como objetivo en su trabajo de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del

profesional en Centros de Educación Inicial”, analizar la relación que hay entre estas dos variables. Los resultados indicaron que en los centros educativos prevalece un clima autoritario, al director no lo ven como un líder, además el ambiente laboral no es el adecuada para estimular a los profesionales, quienes- a su vez- no se sienten identificados con la institución; lo que ha influido en su desempeño laboral manifestando monotonía en el quehacer diario, situación que los sitúa al margen de lo modernidad tecnológica y pedagógica. Del mismo modo, el autor identificó debilidades en las habilidades y capacidades de los trabajadores relacionados a conceptos y técnicas. Finalmente, se determinó la correlación existente entre las variables estudiadas en la investigación como fueron clima organizacional y desempeño, era a un nivel alto y significativo.

Se puede precisar para el segundo objetivo específico, determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020, en la matriz el nivel de significancia (significancia bilateral o valor de probabilidad) presenta el valor de 0.000, mostrando un nivel menor a lo establecido por 0.05; de deduce de acuerdo al valor que se debe rechazar en la investigación la hipótesis nula, entonces: se muestra la existencia y una relación lineal entre el clima y la satisfacción del usuario. Además, la correlación representada por el índice Rho de Spearman es alta (se encuentra en el rango entre 0.6 y 0.8) y directamente proporcional (con signo positivo). Al rechazar la hipótesis nula (H_0) se procede a asumir como verdadera la hipótesis alterna (H_1), “El clima organizacional influye directamente en la satisfacción del usuario en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020.”

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los datos y resultados obtenidos en la investigación y a la contrastación de hipótesis se puede concluir que un buen clima organizacional va a lograr influir de manera directa y positiva en el desempeño del personal en el organismo público del distrito de Jesús María, 2020.
2. Existe una deficiente comunicación entre los colaboradores para el cumplimiento de normas y labores, ocasionando un efecto negativo en el clima organizacional de la institución, trayendo consigo una disminución en el desempeño laboral.
3. Los colaboradores no tienen autonomía en decisiones propias a las tareas de su área de trabajo, lo que les dificulta en responder inmediatamente y cumplir con los tiempos establecidos para el logro de objetivos. Además, la mayoría de colaboradores no son involucrados en las decisiones, cuando estas son trascendentales.
4. Los colaboradores demuestran un relativo interés por entender a los usuarios, también se percibe que existe cierta satisfacción del usuario por las labores que realizan los colaboradores.

6.2. RECOMENDACIONES

1. Al haberse determinado la existencia de influencia del clima en el desempeño de los trabajadores que vienen laborando en el organismo público del distrito de Jesús María, 2020; se sugiere lograr implementar cursos y/o talleres, en la mejora de la comunicación, y las relaciones personales en todos los niveles, proponiendo la mejora constante del clima organizacional y-a la vez- lo que repercutirá en un efectivo desempeño de labores por parte de los trabajadores de la institución.
2. Usar una comunicación asertiva por parte del trabajador hacia el usuario, teniendo la capacidad de participar activamente en la trasmisión de mensajes, es decir, no solo es escuchar y recibir el mensaje si no considerarlo valioso para la institución. Por ello, es necesario que en los equipos de trabajo (supervisores y compañeros), trabajen con sinergia, empatía y coordinación.
3. Implementar un programa de evaluación del desempeño del trabajador, buscando la mejor calidad en el servicio. Haciendo un reconocimiento público del trabajador del mes. Además, se deben incorporar charlas, buzón de sugerencias y cursos de actualización con universidades de prestigio. Premiando al mejor trabajador con becas de estudio, buscando mejorar el desempeño y lograr la promoción de los colaboradores. A su vez, involucrar a los colaboradores, dándoles la oportunidad para desenvolverse en su área de trabajo. Esto ayudará a responder rápidamente y obtener mejores resultados en los servicios ofrecidos y, por consiguiente, en el logro de objetivos propuestos por la institución.

4. Los trabajadores deben entregar todo su esfuerzo para lograr una mayor satisfacción del usuario. Mejorando sus habilidades y capacidades a través de capacitaciones en temas de atención al usuario, empatía, compromiso, empowerment y trabajo en equipo para mejorar el servicio ofrecido por la institución. Se debe establecer un buzón de quejas o sugerencias; además, los colaboradores deben escuchar atentamente las necesidades de los usuarios, mediante la empatía y el interés por ellos.

REFERENCIAS

- Al Mehrzi, N., & Singh, S. (2016). *Competing through employee engagement: A proposed framework. International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 831–843. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0037>
- Amitai (2020). *Clima organizacional: ¿Laboras en un ambiente adecuado o nocivo?* Recuperado de <https://www.amitai.com/es/clima-organizacional-ambiente-adecuado-o-nocivo/>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8a edición ed.). McGraw Hill Educación. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill Educación. México.
- De Cenzo, D. & Robbins, S. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa Wiley.
- Dessler, G. (1993) “*Organización y Administración*”. México: Editorial Prentice Hall Interamericana.
- Espinoza, A, A., Gilbert, M. L., y Oria, M. S. (2014). *El desempeño de los profesionales de Enfermería. Revista cubana de Enfermería*, 32(1), 1-13. Recuperado de: www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823/155
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. (U. d. Guayaquil, Ed.) *CE Contribuciones a la Economía*.
- Findley, C. (2014). *Examining the influence of strategic profit emphases on employee engagement and service climate*, doi: 10.1108/JWL-08-2013-0057, *Journal of Workplace Learning*, 26(3/4), 152-171.

- García, J. (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad Del Pacífico.
- Goicochea, D. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017*. Tesis de grado. Universidad Ricardo Palma.
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D. & Cardy, R. (2008). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. 2010. México.
- Henríquez, E. (2002) “*Apuntes de Organización y Comportamiento Organizacional*”. Perú: Ediciones Universidad San Martín de Porres.
- Jiménez, C. (2014). “*Relación entre el liderazgo transformacional de los Directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una Universidad Privada*”, tesis de postgrado, Universidad Católica de Colombia
- Kubendran, V. (2013). “*Organizational climate’s impact on employee’s performance.*” Indian Journal of Economics and Development. India: Bharathiar University. <http://ijed.informaticspublishing.com/index.php/ijed/article/viewFile/33621/2774>
- Litwin, G. & Stinger, R. (1980). *Psicología de las Organizaciones*. Editorial Prentice Hall. México
- Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional en Centros de Educación Inicial*. (Tesis de pregrado). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los Servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el*

- Periodo 2013 - 2014* (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf
- Méndez, C. (2010). *Clima organizacional en empresas colombianas. 1980-2004*, Universidad & Empresa, 7(9), 100-121.
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda.* Tesis de grado, Universidad de Cartagena, Colombia.
- Pacheco, S. & Rodríguez, L. (2019). *Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional*, doi: 10.15665/encuent.v17i01.1674, 161
- Pastor, A. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Robbins, S. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson Hispanoamericana.
- Tzafirir, S. (2004). *The consequences of emerging HRM practices for employees' trust in their managers*. doi: 10.1108/00483480410561529, Personnel Review, 33(6), 628.
- Taneja, S. (2015). *A culture of employee engagement: A strategic perspective for global managers*. *Journal of Business Strategy*. 36. 46-56. 10.1108/JBS-06-2014-0062.
- Vargas, E. (2015). *Clima Organizacional y desempeño Laboral en la Municipalidad de Pacucha, Andahuaylas*. Andahuaylas, Perú.
- Villalobos, G. (2014). *El clima organizacional y las condiciones de trabajo, implicaciones para generar personas y trabajos saludables*. Psicóloga Universidad Javeriana. Colombia.

APÉNDICE A

CUESTIONARIO

Buenos días, estoy desarrollando una investigación para determinar como el clima de la organización influye el desempeño del personal que labora en este organismo público, por lo cual solicito su colaboración respondiendo con veracidad las siguientes interrogantes, gracias por su colaboración.

En esta parte conteste las preguntas, marcando con un aspa (X) en los recuadros correspondientes.

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Las normas de trabajo actuales, facilitan un trabajo eficiente y eficaz.					
2	La exigencia de cumplimiento de normas, beneficia el cumplimiento de labores.					
3	Cumple con los objetivos propuestos a nivel institucional.					
4	La infraestructura (local) es apropiada para el desarrollo de sus labores.					
5	Se puede evidenciar limpieza y salubridad en las áreas de trabajo de la institución					
6	Los equipos (tecnología) son los adecuados y están en buen estado para desarrollar las labores.					
7	Tiene autonomía en su área (oficina)					
8	La remuneración recibida por las labores que realiza es justa.					
9	Se otorgan reconocimientos y estímulos adecuados cuando se destaca en el cumplimiento de las labores.					
10	Existe una efectiva comunicación entre colaboradores para el cumplimiento de normas y labores.					
11	Existe claridad en los mensajes establecidos por las autoridades					
12	Trabajamos con sinergia, permitiendo resolver problemas					

13	Se esfuerza por conseguir el éxito de la institución					
14	Demuestra interés por entender y satisfacer a los usuarios					
15	Se involucra a los trabajadores en las decisiones, cuando estas son trascendentales.					
16	Se promueve la participación de ideas creativas e innovadoras					
17	Demuestra iniciativa en la realización de su trabajo					
18	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución					
19	Produce y cumple de acuerdo a lo esperado.					
20	Realiza su trabajo con calidad.					
21	Se siente feliz por los resultados obtenidos en su trabajo					
22	Responde en forma clara y oportuna dudas entre los colaboradores					
23	Siempre tiene una actitud proactiva en el trabajo.					
24	Con su jefe puede tener cualquier tipo de conversación					
25	Se siente con la capacidad para desempeñar adecuadamente su labor.					
26	Manifiesta constantemente su creatividad en el desempeño de sus funciones.					
27	Conoce bien las funciones que desempeña.					
28	No se tiene problemas de asistencia a su centro laboral.					
29	Cumple con los trabajos encomendados en el tiempo previsto.					
30	Cumple responsablemente con el desempeño de sus funciones.					
31	Como colaborador de la institución, contribuyo eficientemente al logro de objetivos institucionales					
32	Con mi esfuerzo como colaborador, he percibido una gran satisfacción del usuario					

APÉNDICE B

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

(CONFIABILIDAD)

ALFA DE CRONBACH

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UN ORGANISMO PÚBLICO DEL DISTRITO DE JESÚS MARIA, 2020.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left| 1 - \frac{\sum Var}{VarTotal} \right|$$

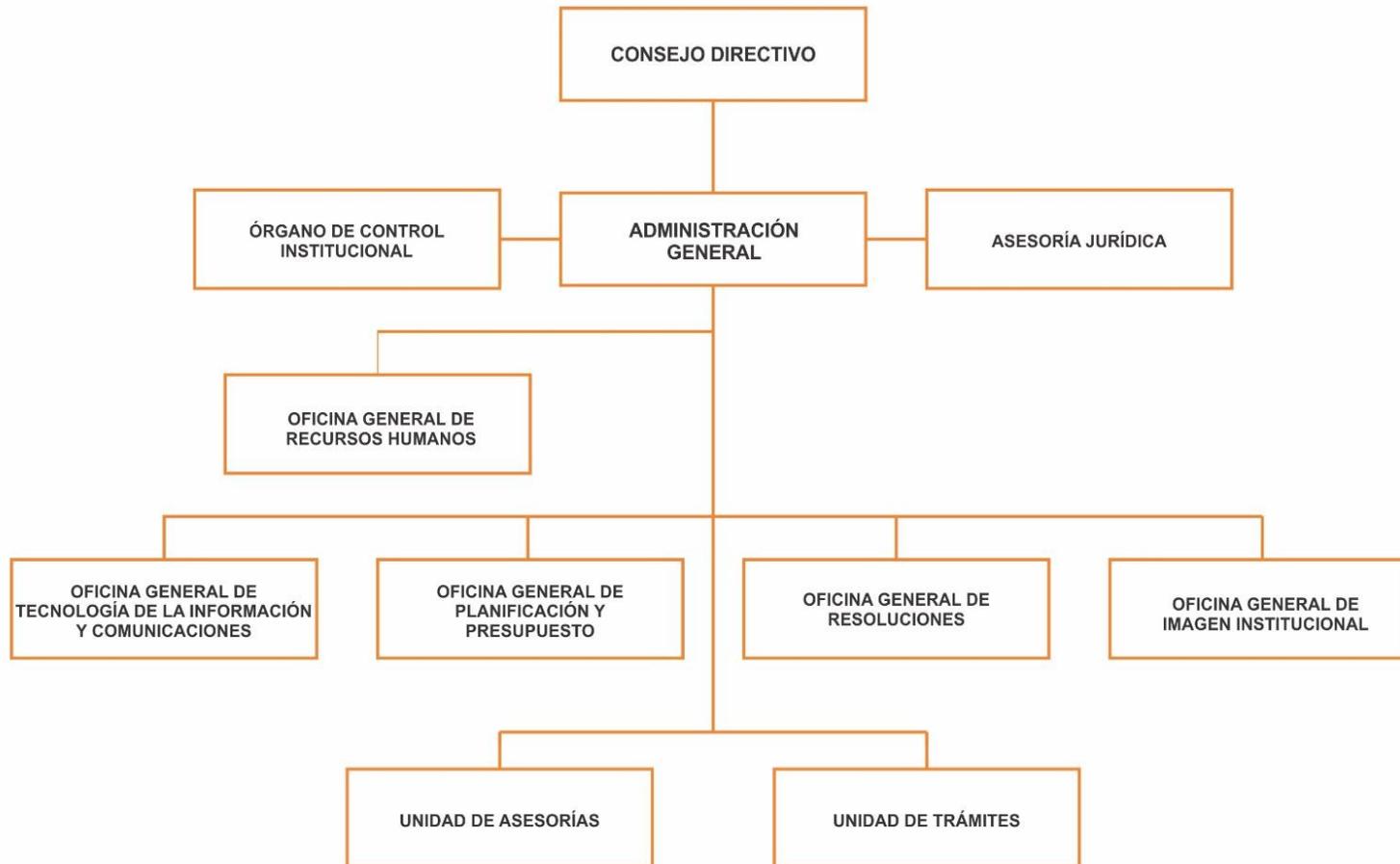
Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	32



Interpretación: La aplicación estadística aplicada, determinó 0.939 (Alpha de Cronbach) y es superior a 0.800 el cual determina que el instrumento que se aplicó es efectivo y confiable, se puede utilizar en diferentes momentos, produciendo evidencias o resultados objetivos.

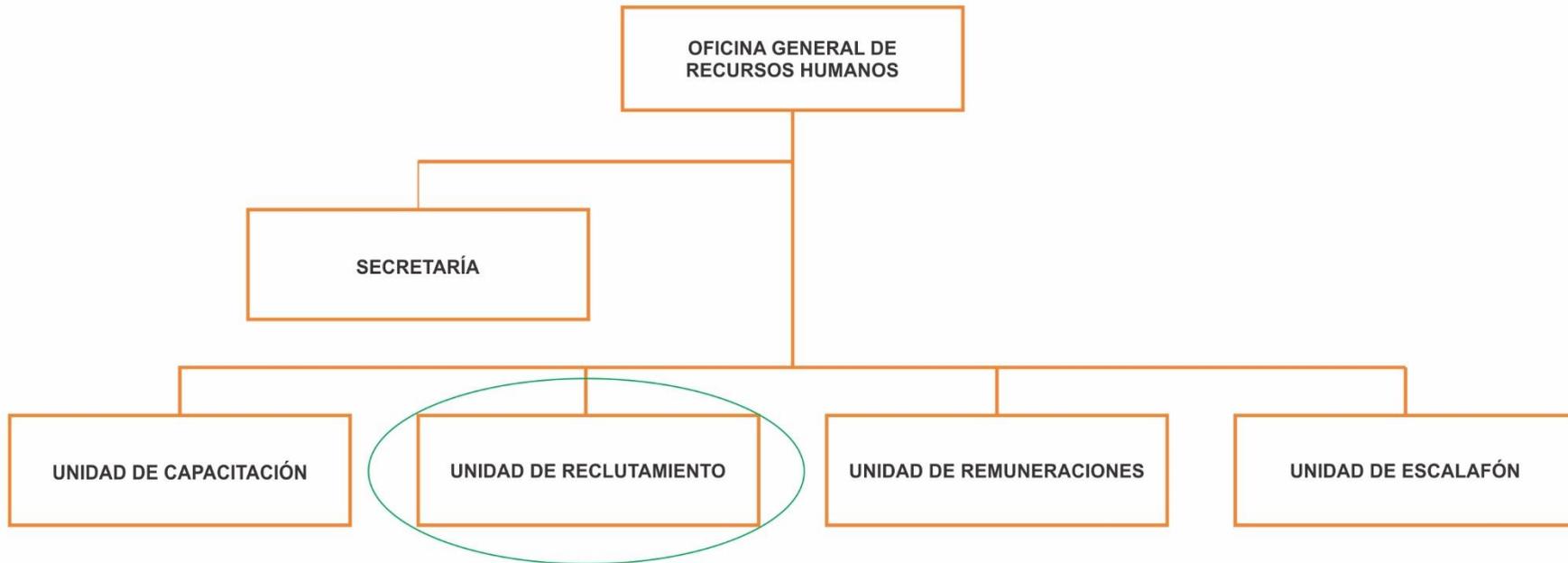
APÉNDICE C

ORGANIGRAMA GENERAL DE UN ORGANISMO PÚBLICO



APÉNDICE D

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO DE LA OFICINA GENERAL DE RECURSOS HUMANOS



El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en un organismo público del distrito de Jesús María, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	www.urp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.amitai.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARBEDA BAZURI
DOCTORADO EN INGENIERÍA - ESPECIALIDAD EN SISTEMAS Y REDES
Facultad de Ciencias e Ingeniería y Emprendimiento