

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
CONSTRUCCIÓN, FILIAL CAJAMARCA, 2019.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autor:

Jorge Luis Velasquez Cacho

Asesor:

Maestro. Juan Carlos Llaque Quiroz

Cajamarca – Perú

2021

Resumen

Las organizaciones en su búsqueda constante de ser más eficientes se concentran en incorporar tecnología de punta, recursos económicos, mercadológicos, entre otros; sin embargo, omiten la incorporación del personal idóneo que contribuya a un buen clima organizacional, con relaciones interpersonales adecuadas, compromiso y consecuentemente con un mejor desempeño individual, grupal y organizacional.

Precisamente, esta investigación titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019” se buscó determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca: ante esto se plantea como hipótesis que el clima organizacional se relaciona directamente y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

La investigación fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal. Se aplicó el instrumento del cuestionario con la técnica de la encuesta de tipo escala de Likert a una población de 32 colaboradores de la empresa de Construcción, filial Cajamarca. Con el apoyo de tablas y figuras durante el análisis de datos, se logró determinar como conclusión final que, el clima organizacional tiene relación directa y significativa sobre el desempeño laboral, esto debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es igual a “0,000” siendo menor a 0.05; del mismo modo se observa que el nivel de correlación de Pearson evidencia un valor positivo de 0,633. Por tanto, se acepta la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

Organizations in their constant search to be more efficient focus on incorporating cutting-edge technology, economic and marketing resources, among others; however, they omit the incorporation of suitable personnel that contributes to a good organizational climate, with adequate interpersonal relationships, commitment and consequently with better individual, group and organizational performance.

Precisely, this research entitled "The organizational climate and work performance of the employees of a Construction company, Cajamarca subsidiary, 2019" sought to determine if the organizational climate is related to the work performance of the employees of a Construction company, subsidiary Cajamarca: in view of this, it is hypothesized that Organizational Climate is directly and significantly related to Labor Performance in the collaborators of a Construction company, Cajamarca subsidiary, 2019.

The research was of an applied type with a correlational descriptive level with a non-experimental cross-sectional design. The questionnaire instrument was applied with the Likert scale survey technique to a population of 32 employees of the Construction company, Cajamarca subsidiary. With the support of tables and figures during the data analysis, it was possible to determine as a final conclusion that the organizational climate has a direct and significant relationship on job performance, this because the P value (Sig. (Bilateral)) is the same to "0.000" being less than 0.05; in the same way, it is observed that the Pearson correlation level shows a positive value of 0.633. Therefore, the research hypothesis is accepted.

Keywords: organizational climate, job performance.

Dedicatoria

A Dios por brindarme la sabiduría,

A mi esposa Verónica que es mi fortaleza,

A mis hijos Daniel y Gianella, que son mi motor y motivo,

*A mis padres, Fernando y María, y a mi hermana Giovana
que con sus sabios consejos me guiaron al camino de la
felicidad.*

El autor.

Agradecimientos

A todas las personas que a lo largo de mi vida personal y profesional han compartido sus conocimientos, experiencias, y ha sido un reflejo de superación para nuestros logros académicos y profesionales.

A mi asesor MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz por su dedicación y orientación en la realización de mi Tesis, a todos los compañeros de trabajo que me apoyaron con las inquietudes durante el desarrollo de esta investigación, y a la empresa que me brindó toda la información necesaria, para hacer posible este proyecto.

El autor.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
I. INTRODUCCIÓN.....	10
I.1. Realidad problemática.....	10
I.2. Pregunta de investigación	11
I.2.1. Pregunta principal.....	11
I.2.2. Preguntas específicas	11
I.3. Objetivos de la investigación	11
I.3.1. Objetivo general	11
I.3.2. Objetivos específicos.....	11
I.4. Justificación de la investigación	12
I.5. Alcance de la investigación	12
II. MARCO TEÓRICO	13
II.1. Antecedentes	13
II.2. Bases Teóricas	16
II.2.1. Clima Organizacional.....	16
II.2.2. Desempeño Laboral	23
II.3. Definición de términos básicos.....	31
III. Hipótesis	32
III.1. Declaración de hipótesis	32
Hipótesis general.....	32
Hipótesis específicas	32
Variables.....	32
III.2. Operacionalización de variables.....	32
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	37

IV.1. Diseño de Investigación	37
IV.2. Unidad de Análisis	37
IV.3. Población	37
IV.4. Muestra	37
IV.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
IV.6. Métodos y procesamiento de datos.....	38
V. RESULTADOS	44
VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	56
LISTA DE REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	60

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de Lickert	39
Tabla 2. Escala valorativa	40
Tabla 3. Clima Organizacional	40
Tabla 4. Dimensión: Estructura	40
Tabla 5. Indicadores: Tamaño, Estilo de Dirección y Estructura formal	41
Tabla 6. Dimensión: Comportamiento organizacional	41
Tabla 7. Indicadores: Productividad, Tensiones y estrés, Aptitudes y actitudes, Absentismo, Motivaciones y Expectativas.	41
Tabla 8. Dimensión: Relaciones interpersonales.....	41
Tabla 9. Indicadores: Comunicación, Compañerismo y Conflicto interpersonales o interdepartamentales.....	42
Tabla 10. Desempeño Laboral	42
Tabla 11. Dimensión: Funciones.....	42
Tabla 12. Indicadores: Conocimiento del trabajo y Capacidad de análisis	42
Tabla 13. Dimensión: Comportamiento.....	43
Tabla 14. Indicadores: Habilidades, Actitud y Satisfacción	43
Tabla 15. Dimensión: Rendimiento	43
Tabla 16. Indicadores: Resolución de problemas, Resolución de problemas, Compromiso y Trabajo en equipo	43
Tabla 17 Correlación (Clima organizacional y desempeño laboral)	44
Tabla 18 Correlación (Clima organizacional y dimensión Funciones laborales)	49
Tabla 19 Correlación (Clima organizacional y dimensión Comportamiento)	50
Tabla 20 Correlación (Clima organizacional y dimensión Rendimiento)	51

Índice de figuras

Figura 1 Gestión del clima organizacional	22
Figura 2. Nivel de clima organizacional	45
Figura 3. Relevancia de las dimensiones del clima organizacional.....	46
Figura 4. Nivel de desempeño laboral	47
Figura 5. Dimensiones del desempeño laboral.....	48

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Hoy en día, las organizaciones a nivel internacional para poder desarrollar sus actividades dependen de muchos factores, pero el clima organizacional: entendida como el ambiente laboral en donde se manifiestan una serie de percepciones que afectan positiva o negativamente el trabajo; es un elemento clave para que el personal se desempeñe bien, ya que las personas son el único elemento dinámico que experimenta distintos estados emocionales y en función de ello tiene una actitud y una aptitud hacia el trabajo (Hellriegel, 2013).

El clima laboral adecuado es necesario y fundamental para cualquier empresa, ya que este es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral se puede predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tenga, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra (Ortiz y Cruz, 2008).

En las organizaciones, el desempeño laboral constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores sean evaluados en función al trabajo realizado, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización. Sin embargo, la evaluación no es lo único importante para controlar y mejorar el desempeño laboral. Un factor trascendental resulta ser el clima que la organización posea, una empresa que muestre un clima organizacional positivo manifiesta en buena parte de sus empleados un cierto grado de desempeño laboral en el mismo sentido (Domínguez, Ramírez, & García, 2013).

En el Perú, el 90% de empresas son micro y pequeñas empresas que se caracterizan por su informalidad y una deficiente administración, ya que los profesionales que las administran son formados en distintas profesiones que no son la administración e inclusive, algunos, no tienen ninguna profesión. Por tanto, es uno de los aspectos más descuidados en las empresas e instituciones a nivel nacional, ya que en general presentan una administración empírica que hace que omitan este aspecto fundamental relacionado con las personas y trae como consecuencia un bajo desempeño.

La empresa evaluada pertenece al rubro de la construcción y categorizada como gran empresa, por ser una sociedad anónima, tampoco no es ajena a esta realidad. Se ha podido observar las personas van con desgano y posible falta de compromiso, con desmotivación, débiles relaciones interpersonales, así como un bajo desempeño laboral

con una marcada ineficacia e ineficiencia. Es por esta razón que se ha creído conveniente realizar la investigación para que en base a los resultados poder elegir estrategias de solución para mejorar el clima organizacional y por ende el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca - 2019.

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta principal

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019?

I.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019?
- ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con cada una de las dimensiones del desempeño laboral: funciones laborales, comportamiento y rendimiento en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca 2019?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

I.3.2. Objetivos específicos

- Medir el nivel de clima organizacional de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.
- Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.
- Determinar si el clima organizacional se relaciona con cada una de las dimensiones del desempeño laboral: funciones laborales, comportamiento y rendimiento en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

I.4. Justificación de la investigación

La investigación tiene las siguientes justificaciones:

Justificación teórica-científica; porque la investigación contribuye al incremento del conocimiento científico en la temática con lo cual permitirá mejorar la discusión de la comunidad científica, ya que se basó en la teoría del clima organizacional de Likert y en la teoría de los factores de Herzberg. Asimismo, sirve de antecedente para futuras investigaciones.

Justificación técnica-práctica; la investigación sirve como base para mejorar los procesos en el cual está inmerso de personal de una empresa privada, se enfatiza en el comportamiento humano y se evalúa adecuadamente el desempeño para generar estrategias para una mejor toma de decisiones de la gerencia general y la mejora continua del Talento Humano.

Justificación metodológica; la presente investigación tiene como finalidad resolver los objetivos planteados en la investigación, por esta razón, se procedió a la elaboración de instrumentos de evaluación, las cuales permitieron obtener información oportuna y asertiva brindando resultados verídicos, los mismos que permitirán a los representantes legales o encargados del área de Recursos Humanos, de un empresa cualesquiera, tomen consideración dicha información para su crecimiento empresarial y considerar que el colaborador es el eje central de toda la organización.

Justificación personal; la investigación permite afianzar y precisar los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y en la maestría para poder contribuir de una manera efectiva al desarrollo organizacional y sobre todo a la profesionalización de la gestión del Talento Humano, mejorando constantemente dentro y fuera de la organización.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación toma en cuenta a todas las empresas del rubro de construcción a nivel nacional. Se empleó la metodología descriptiva correlacional. Sin embargo, en la investigación solamente se alcanzó a evaluar a los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca en el año 2019, dicha empresa se encuentra actualmente en ejecución de operaciones.

Se entrega resultados una vez aplicado la metodología, explicado en el ítem correspondiente y validado. Esta investigación servirá como referencia para otros tipos de investigaciones futuras de similares características, a nivel nacional e internacional y, será como base de conocimiento para otras investigaciones.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

A nivel internacional se han identificado las siguientes investigaciones:

Zans, (2017) en su tesis denominada “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Tiene como objetivo analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. La principal conclusión a la que llegó es que los trabajadores, docentes y administrativos de la facultad, consideran que el mejoramiento del clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo; por lo que consideran, que se debe cultivar. La principal recomendación fue para las autoridades, jefes y responsables de áreas; que, deben trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional favorable y óptimo para alcanzar los niveles de euforia, entusiasmos, excitación y orgullo.

Esta investigación que identifica la relación directa y significativa entre ambas variables sirvió para contrastar los resultados de esta investigación para ver si coincide o difiere.

González (2018) en su tesis denominada: “*Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras*”. La investigación fue realizada en Chile y tuvo como objetivo principal la evaluación de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de medianas empresas constructoras de la comuna de Valparaíso. Después de analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral y aplicar los instrumentos necesarios llega a la conclusión de que el 100% de las empresas estudiadas poseen un buen clima organizacional y un aceptable desempeño laboral, lo que conlleva a decir que si existe influencia por parte del clima organizacional sobre el desempeño laboral de las medianas empresas constructoras de la comuna estudiada.

El desempeño de los colaboradores es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Por su parte, Herrán & Pérez, (2014) en su tesis titulada *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. Universidad Central del Ecuador. Su objetivo principal fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. La investigación fue de tipo no

experimental con un diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de información se utilizó una encuesta que fue aplicada a 40 colaboradores del Ministerio. Los autores llegaron a la conclusión de que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral; porque, los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros no es adecuada, ya que existe descoordinación y falta de comprensión entre colaboradores. La falta de comunicación ha generado disgustos entre personas de algunas áreas, ocasionando que las labores no sean productivas.

Entonces se puede decir que, el desempeño laboral se ha visto perjudicado por los factores mencionados, la falta de un buen clima laboral ocasiona que las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente.

Las investigaciones a nivel nacional se tienen a:

López, (2016) en su tesis de maestría titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015*. Universidad César Vallejo de Tarapoto. Busca conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui, año 2015. Su objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Concluye, que existe una relación directa y significativa entre la variable desempeño laboral con la variable clima organizacional, sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson (r) es igual a 0.511 y ratificada con el p valor que es 0.030.

Para Solano, (2017) en su tesis llamada: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Universidad César Vallejo. Cuya investigación tuvo como problema general conocer ¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017? y cuyo objetivo fue determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. Concluye en que el clima organización suscitado en la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, es inadecuada en un 50% porque el incumplimiento de las funciones, por la falta de responsabilidad o por no cumplir a tiempo oportuno las funciones efectuadas, malogra las relaciones interpersonales entre los colaboradores, causando distinciones entre los mismos. Remata también, que el desempeño laboral mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.

Por su parte, Bustos (2018) en su tesis titulada: *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de operaciones de la*

Empresa IMUPESA. Estudio realizado en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones, llegando a la conclusión de que sí existe incidencia entre las variables estudiadas por el autor, lo demostró mediante datos estadísticos que revela que, cuando existe un mejor clima organizacional se traduce inmediatamente en un mejor desempeño laboral de los trabajadores. Ha constatado que el lenguaje verbal asertivo, un buen liderazgo que incentive el trabajo en equipo con reconocimientos económicos y no económicos, el trabajador muestra mayor dedicación a la labor encomendada sobrepasando, en algunas circunstancias, las horas establecidas legalmente porque se siente motivado y comprometido con su trabajo y con la empresa.

Por tanto, este aporte fue de vital importancia para la realización de la investigación ya que permite tomar información importante que se aplicó en los instrumentos de recolección de datos.

Castillo (2019) en su tesis de licenciatura titulada: *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Constructora DIGUCY E.I.R.L- 2019*". Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Digucy E.I.R.L. y concluye en que da por comprobada su hipótesis que consistía en que existe una correlación positiva alta entre las variables estudiadas. Obtuvo un R de Spearman 0.866 con un p valor 0.000, lo que confirma lo afirmado por la investigadora.

Esta investigación brinda luces para complementar la elaboración de los instrumentos de recojo de datos y complementa los revisado anteriormente.

A nivel local se tiene las siguientes investigaciones:

Sánchez, (2016) en su trabajo de investigación denominado "*Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa N° 83006 del nivel primario "Andrés Avelino Cáceres" Baños del Inca - 2012*" (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa N.º 83006 del nivel primario "Andrés Avelino Cáceres" – Baños del Inca, durante el año 2012. Concluye, que existe relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral docente. Se recomienda al director de la Institución Educativa N.º 83006 del nivel Primario "Andrés Avelino Cáceres" – Baños del Inca realizar mediciones de clima organizacional en el futuro, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano.

Para Villanueva, (2015) en su tesis titulada *Percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral- 2013- Cajamarca, Perú*, indica que la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca fue calificada entre bueno y regular, de igual manera fue calificada la satisfacción laboral. La

investigadora recomendó generar e implementar un programa de capacitación que incluya talleres, cursos de tipo general y específico lo cual permita que cada trabajador se actualice, responsabilice, y comprometa para cumplir con el trabajo asignado en los tiempos y forma establecida para la institución.

Por su parte, Tirado, (2017) en su tesis de maestría titulada: *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca – 2016*. Universidad Nacional de Cajamarca. Buscó determinar y analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL, con el propósito de plantear una propuesta integral para fortalecer el clima organizacional y elevar los niveles de satisfacción laboral. Concluye que existe relación entre del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca – 2016. Segundo, las dimensiones que generan un mal clima organizacional es el involucramiento laboral, condiciones laborales, comunicación, supervisión y autorrealización están con una calificación por debajo del promedio, por lo que se les otorgó una calificación de malo. Tercero, las dimensiones que generan una mayor insatisfacción laboral son la relación con la autoridad, condiciones físicas y/o ambientales, beneficios laborales y /o remunerativos y desarrollo personal, todas ellas están por debajo del promedio por lo que están con una calificación de malo.

II.2. Bases Teóricas

II.2.1. Clima Organizacional

El clima organizacional tiene sus orígenes durante la primera guerra mundial, ya que, ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, los profesionales en psicología de esa época elaboraron métodos para poder hacer una buena selección, según los requerimientos y características necesarias para estar en la guerra. Por tanto, la segunda guerra mundial contribuyó al nacimiento y desarrollo de la psicología industrial, que hoy en día se conoce como psicología organizacional, el cual se instituyó formalmente en América al empezar el siglo XX y se fortaleció con la segunda guerra mundial, debido a que se empezó a abordar de manera sistemática temas relacionados a la selección de personas adecuadas y las formas remunerativas. De allí en adelante, los psicólogos se interesan en los problemas derivados del cansancio, la actividad rutinaria y otros factores que afectan el buen desempeño del quehacer laboral, empiezan a inmiscuirse en temas como la capacidad de aprendizaje, la percepción, la personalidad, la habilidad de liderazgo y las características de cada persona, el rendimiento, la actitud frente al trabajo y la

fatiga laboral. Es aquí donde entra a tallar con mucha importancia las estrategias de la psicología organizacional, la que se encarga de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones y poner en actividad las competencias que poseen. Se habla ya de clima organizacional, lo que va a permitir a las personas una adaptación fácil a la responsabilidad laboral. (Ramos, 2012)

Si bien es cierto, no se tiene claro los orígenes del concepto de clima organizacional, pero actualmente es un tema que despierta el interés de múltiples personas y disciplinas, ya que priman las interacciones de colaborador con la organización. Por tanto, a continuación, se exponen las concepciones de diferentes investigadores referido al clima organizacional.

Así tenemos a Alvarado (2003) citado en Torres y Zegarra (2015) mencionan que el clima organizacional comprende un conjunto de percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano. El clima organizacional es una percepción de la persona y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o desfavorable del entorno laboral que verifican o evidencias, las personas que forman parte de la organización.

Por su parte Ramos y otros (2007) citado en Torres & Zegarra (2015) muestran que el "clima organizacional favorable, es la existencia de un clima organizacional sólido, de confianza, de ética profesional y compañerismo en el trabajo". Estas condiciones son apreciadas por los colaboradores de la empresa e intervienen en su obligación laboral.

Así también Palma (2004) citado en Torres & Zegarra (2015) indica que "los estudios orientados a medir el clima organizacional, la existencia de algunas categorías o dimensiones en una organización se relacionan con propiedades propias de cada institución". Es decir, que cada una de las dimensiones no son únicas, no existe un clima único o ideal, este dependerá de las particularidades o características propias de cada entidad.

Por su parte Fernández (2002) citado en Torres & Zegarra (2015) expresa que el clima organizacional son todas aquellas percepciones de los profesionales acerca de los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el quehacer laboral; es decir, todos aquellos relacionados con los procesos de gestión, ya sean formales e informales, que influyen de manera positiva o negativa en el rendimiento del trabajo. Se dejan fuera de consideración a los elementos del entorno físico, ya que ni están causados por los comportamientos organizativos ni su impacto en la eficiencia está demostrado. Es decir, todo depende de la actitud de cada uno de los trabajadores.

Teoría del clima organizacional de Rensis Likert

La teoría del clima organizacional de Likert (1968) citado en Pedraza (2018) refleja que el comportamiento asumido por los dependientes obedece directamente del comportamiento administrativo y las condiciones empresariales que los mismos perciben; es decir, el comportamiento de los trabajadores dependerá del contexto, la tecnología y la estructura orgánica de la empresa. Estimular a la participación motiva a los empleados a trabajar, es decir, el clima participativo es facilitado por la eficacia y eficiencia individual y organizacional. Las organizaciones que aplican métodos que aseguren la realización de sus objetivos comunes, tienen un rendimiento superior y con resultados satisfactorios. Likert (1968) implanta tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que intervienen en la percepción individual del clima organizacional: Variables causales o variables independientes, encaminadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados, variables intermedias, encauzadas a medir el estado interno de la empresa y variables finales, nacen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias. p.93.

Es muy importante centrar especial atención en el capital humano de las empresas como parte fundamental de su motor productivo, es por ello que es necesario que las empresas de hoy en día visualicen con gran atención el ambiente de trabajo y el comportamiento de los colaboradores para alcanzar un clima organizacional que permita al colaborador sentirse satisfecho en su puesto de trabajo.

Según Hellriegel (2013) señala que el comportamiento organizacional asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Por su parte, De la Calle y Ortiz (2018) indican que el clima organizacional se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. Es decir, se refiere al ambiente que se respira en un entorno laboral.

Características del clima organizacional

Brunet (1989) citado en Ramos (2012) menciona que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo sobre su quehacer laboral, es un componente multidimensional de elementos y puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la empresa, modos de comunicación, estilo de liderazgo, entre otros. Así menciona que las características de clima organizacional son: el clima se da de acuerdo a

situaciones, puede cambiar según particularidades, está determinado por las conductas, aptitudes y expectativas de la persona y de la empresa, el clima es variado y depende de la persona, el clima tiene consecuencias sobre el comportamiento y es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas.

Según De la Calle y Ortiz (2018) considera las siguientes: a) Características del entorno en donde se desempeña la organización, las cuales pueden ser internas o externas, b) Interpretación de estas circunstancias por parte de los miembros de la organización y c) Las estructuras y los integrantes de las organizaciones forman un sistema organizacional dinámico. Estamos ante un concepto que está cambiando constantemente.

Entonces, las características del clima organizacional son relacionadas directamente con las actitudes, expectativas y comportamiento del individuo frente a las actividades laborales que realiza dentro de la empresa.

Tipos de clima organizacional

Según De la Calle y Ortiz (2018) se percibe dos tipos de clima: a) clima de tipo autoritario en donde se tiene en primer lugar al sistema autoritario explotador, que se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. Y por otro lado se tiene al sistema autoritario paternalista, el cual se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado. b) Clima de tipo Participativo, aquí se tiene también 2 sistemas, el sistema consultivo que se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Y al sistema de participación en grupo, donde existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal o en 360 grados. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor-supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas.

Los sistemas autoritario y consultivo corresponden a un clima cerrado, donde

existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado, los sistemas paternalista y participativo corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización, el funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Componentes del clima organizacional

Según Rodríguez (2007), citado en Torres & Zegarra (2015); el clima organizacional, es el conocimiento descriptivo referente a aspectos de la vida laboral, difusa, intangible, vivencial más que medible. El clima posee un carácter global que incluye variados aspectos internos de la organización que es experimentado por todos los actores y trasciende positiva o negativamente en la empresa, por ello es necesario inferir a partir de la observación de distintos componentes como: las relaciones interpersonales que es el modo en que se tejen y destejen las relaciones entre sus actores, un clima organizacional grato fortalece las relaciones personales sanas y estas retroalimentan dicho clima, muchas organizaciones cuidan mucho este factor, pues conciben que influye en la percepción de los colaboradores. Un segundo componente es la participación, que es el conjunto de actividades mediante los cuales los colaboradores se hacen presentes y ejercen influencia de ese elemento común que conforma el ámbito de lo público, las empresas promueven la participación de todos los colaboradores en diferentes actividades sociales a fin de integrarlos y fidelizarlos. El tercer componente es las Dimensiones, definida como la existencia de algunas categorías del clima organizacional en una empresa y que se relacionan con propiedades específicas de cada uno. Es menester precisar que dichas categorías no son únicas, como tampoco existe un clima único o ideal, estos dependen de las características propias de cada empresa. (Torres & Zegarra, 2015)

Factores del clima organizacional

Según Brunet (1989) citado en Quispe (2015) los factores del clima organizacional han sido clasificados de acuerdo a los tres enfoques que son: Enfoque de Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales.

El enfoque de Factores psicológicos individuales está dado por los procesos psicológicos que el individuo tiene en la organización y estos son: a) La necesidad que aquel siente de establecer interacción social, para ello busca y selecciona a otros. b) Necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización. c) Construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización. El aspecto psicológico comprende el sentir y la

manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones según sus construcciones personales como: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio; estos factores están directamente relacionados con el concepto de clima laboral, el cual se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que influye en la conducta del empleado. Este enfoque tiene aspectos muy subjetivos que manifiesta cada colaborador que forma parte de la empresa (Quispe, 2015).

El enfoque de Factores Grupales, según Toro (2005) citado en Quispe (2015) conceptúa al clima organizacional como la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias. Algunas entidades realizan diversas actividades para lograr tal percepción grupal. Esto genera un clima de paz, que en consecuencia reduce la agresividad interpersonal, deriva aprendizaje de los conflictos cuando llegan a ocurrir, los cuales benefician a las organizaciones y a sus miembros para alcanzar mejores resultados para la sociedad. Estos factores son espíritu de cooperación; confianza en el jefe; relaciones interpersonales, desarrollo de trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos. Las empresas han establecido procesos de evaluación de estos factores para tomar decisiones orientadas a mejorar tales factores.

Enfoque de Factores Organizacionales, este factor nos da a entender que cada una de las entidades cuenta con sus propias características y propiedades, a veces únicas y exclusivas, que afectan el ambiente interno o clima organizacional de las mismas, y repercuten en el comportamiento del colaborador, y por consiguiente en la productividad de la empresa. Las entidades tratan de diferenciarse en este rumbo con el ánimo de posicionarse en el mercado. Entre estos factores se tienen a la comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico (Quispe, 2015)

Dimensiones del clima organizacional

Los autores han establecido dimensiones del clima organizacional a fin de reconocer los aspectos en los cuales se desenvuelve el colaborador de la empresa.

Las dimensiones del clima organizacional son a) Estructura: se refiere a reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros. b) Comportamiento organizacional: involucran una serie de conocimientos relacionados con la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones. c) Relaciones interpersonales: son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Son asociaciones entre dos o más personas. (De la Calle y Ortiz, 2018)

Si el colaborador adopta una actitud negativa en el trabajo a causa de su percepción del clima organizacional, este fomentará una actitud más negativa al ver los resultados de la empresa y más aún, si el resultado es una baja productividad. Por tanto, nuestras actitudes, valores, percepciones, personalidad, nivel de aprendizaje y otros aspectos psicológicos personales, sirven para interpretar la realidad que nos rodea y se verán afectadas por los resultados obtenidos.

Elementos claves del clima organizacional

El primer elemento a considerar como clave es la comunicación, que es la acción de transmitir información verbal para lograr el entendimiento recíproco entre los actores de dicho proceso. El segundo elemento es el involucramiento laboral que consiste en el grado en que una percibe su trabajo, su identidad con el mismo y las oportunidades de satisfacer sus necesidades, es decir, es una respuesta efectiva en la identificación basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad. Otro elemento clave es la realización personal que es todo aquello que permite cumplir las metas y alcanzar los objetivos, es un proceso de autodescubrimiento personal para desarrollar el potencial personal. (Guevara, 2018)



Figura 1 Gestión del clima organizacional
Fuente: Reyes (2019)

II.2.2. Desempeño Laboral

Muchos autores han abordado el desempeño laboral. Los estudios científicos tienen varias aristas con respecto a esta variable.

Chiavenato (2000) citado en Quispe (2015), define al desempeño laboral, como el conjunto de acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de la entidad. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño laboral son todas las acciones y comportamientos observados en los colaboradores que forman parte del logro de objetivos de una organización y el nivel de contribución a la empresa. Es el resultado de lo que un trabajador piensa y siente, lo que influye en sus acciones y en el logro de objetivos. (Pastor, 2018)

Bittel (2000) citado en Quispe (2015) bosqueja que el desempeño laboral está influenciado en gran parte por las expectativas del colaborador sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Las empresas entienden tales aspectos y en tal dirección promueven sus actividades para incrementar el desempeño laboral. Por tanto, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la entidad.

Bustos (2018) Indican que es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Ghiselli (1998) citado en Quispe (2015) señala que el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del empleado va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. En esa perspectiva las empresas modernas buscan confluir las cualidades del colaborador con las concepciones de la organización.

Teorías del desempeño laboral

Existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo con los diferentes enfoques y contextos.

Teoría del desempeño laboral según Campbell

El modelo propuesto por (Campbell, 1993) dice que “*el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma*”. Por tanto, es una acción y no los resultados a base de esa acción lo que hace tener un buen desempeño laboral. El conocimiento, los procedimientos, las destrezas y la motivación son primordiales para determinar una conducta existen componentes para el desempeño y son rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de las tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo, supervisión, liderazgo y administración. (Pastor, 2018)

Hellriegel (2013), señala que la Teoría de los dos factores, es una teoría formulada por Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Teorías de satisfacción laboral

Para Weihrich (2004) citado en Bustos (2018) señala que la satisfacción está referido al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, es decir, la satisfacción es un resultado ya experimentado. La satisfacción laboral está influenciada por factores psicológicos o fisiológicos, por tanto, la satisfacción es subjetiva. Esto es sustentado con las siguientes teorías:

- a. Teoría del ajuste en el trabajo. Es calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Se centra en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base está en el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. El ambiente laboral contiene elementos tangibles e intangibles que pueden aportar o no aportar a la satisfacción. Además, es preciso agregar que la satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores, no obstante, al final de cuenta la percepción de satisfacción por parte del colaborador de la empresa. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las

necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales. (Quispe, 2015)

- b. Teoría del grupo de referencia social: Se refiere a que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo, las normas y valores de un grupo de referencia o modelo y las características socio-económicas de la comunidad en que realiza su quehacer laboral, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción. En este sentido, se pone en evidencia el proceso de socialización a través del cual los colaboradores adquieren aprendizajes sociales. Los grupos sociales transmiten aprendizajes cuyos integrantes los adquieren, por tanto, las empresas promueven una constante interacción e interaprendizaje entre sus colaboradores. (Quispe, 2015)
- c. Teoría de la discrepancia: menciona que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Cada persona establece su propia escala de valores en consideración a su formación o convicciones, las empresas buscan alinear sus valores a los de sus trabajadores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo. (Quispe, 2015)
- d. Teoría de los eventos situacionales: menciona que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características y eventos situacionales. Las características situacionales, son circunstancias laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como el sueldo, las oportunidades de promoción, las condiciones laborales, la política de la empresa y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto y son muy valoradas por los colaboradores. Los eventos situacionales, son aspectos laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su entidad. (Quispe, 2015)

Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Bustos (2018) manifiestan que las organizaciones, para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, como: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador. Estos aspectos son de carácter subjetivo y son tomados muy en cuenta por las entidades al momento de establecer sus políticas de recursos humanos en pro de los colaboradores.

La satisfacción del trabajo es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los colaboradores perciben de su quehacer laboral y que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la satisfacción se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Es por ello que las organizaciones cada cierto tiempo miden, a través de cuestionarios, el nivel de satisfacción de los colaboradores a fin de reorientar sus acciones en tal dirección. Para el caso de muchas empresas peruanas es exclusivo evaluar la satisfacción de los colaboradores de distintas organizaciones públicas o privadas, y establecer el ranking del mejor lugar para trabajar. Por tanto, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro. (Bustos, 2018)

La autoestima es otro elemento a tener en cuenta, la autoestima es un sistema de necesidades del individuo, la necesidad se manifiesta por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Las empresas formales han creado sistemas diversos de reconocimiento a favor de los colaboradores con el ánimo de fortalecer la autoestima. Este factor es muy importante en aquellos empleos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso. La psicología establece bases científicas de la importancia de desarrollar la autoestima a fin de alcanzar mayor manejo emocional. (Bustos, 2018)

El trabajo en equipo es una habilidad blanda de alta demanda por parte de diferentes entidades. Los estudios señalan que el trabajo en equipo aporta productividad empresarial, es por ello que las empresas muestran mucho interés en promoverlo. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo. (Bustos, 2018)

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el fin de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. El objetivo de capacitar es suministrar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos. Las empresas capacitan a los trabajadores, de esta manera crece profesionalmente, pero a la vez el trabajador revierte los conocimientos adquiridos en favor de la empresa. (Bustos, 2018)

Por su parte, Bautista, Cienfuegos, & Aquilar (2020) señala que existen dos factores del desempeño laboral orientados al mejoramiento de la productividad y son:

a. Factores internos: se clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. El cliente valora la calidad del producto el cual percibe. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros. Las organizaciones le ponen mucho cuidado a estos tangibles a fin de garantizar productos de calidad. Los Factores blandos, se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y

participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. (Bautista, Cienfuegos, & Aquilar, 2020)

b. Factores externos: Dentro de estos factores, se tienen los siguientes: Ajustes estructurales que influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías, esto debido a los reajustes de los modelos económicos que puedan implementar los gobiernos de turno de un país. Se tiene también a los cambios económicos, el traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial. Tales cambios también dependen de los cambios del modelo económico. El siguiente factor tiene que ver con los cambios demográficos y sociales, aquí destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales. Es decir que estos cambios, en cierto modo, influyen en las organizaciones, es por ello que los gobiernos buscan, a través de sus políticas, estabilizar estas variables. Un factor externo también son los recursos naturales que comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Y finalmente se tiene al factor referido a la Administración pública e infraestructura que tiene que ver con las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad. (Bautista, Cienfuegos, & Aquilar, 2020)

Dimensiones de Desempeño laboral

Bustos (2018) Consideran las siguientes definiciones: a) Funciones, la función del trabajo es el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición, b) Comportamiento, referido a convivir en el puesto de trabajo, lo cual es clave para crear un ambiente laboral cómodo,

tranquilo y motivador y c) Rendimiento, que es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, entre otros.

Desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos (Hellriegel, 2013).

Para Torres y Zegarra (2015) existen otras dimensiones del desempeño laboral y está dado por 1). La toma de decisiones, que es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos. 2). La responsabilidad que se encuentra en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. 3). Principios de la responsabilidad que es el cumplimiento responsable en nuestra labor humana. Planear en tiempo y forma las diferentes acciones que conforman una actividad general. 4). El compromiso organizacional, que se origina cuando las personas se identifican con los valores de la organización y le encuentran un sentido a su trabajo. 5). Participación, consiste en la implicación de las personas en las actividades de la organización, aportando cada uno la parte que le corresponde, para cumplir los objetivos institucionales.

Componentes del desempeño laboral

Dentro de los componentes se distinguen ocho dimensiones a manera de conglomerado que son: las destrezas específicas del perfil de puesto definidas como las actividades o tareas que diferencian el contenido de una carrera profesional u ocupación, la habilidad para realizar actividades comunes o genéricas por cualquier colaborador, comunicación oral y escrita para expresar ideas y brindar información, esfuerzo extra demostrado en el comportamiento de los empleados, mantener una disciplina personal y respetar las normas y la cultura de la empresa, trabajo en equipo buscando siempre el bienestar común mostrando disposición para colaborar, supervisión y liderazgo en las actividades de planificación y control de los equipos de trabajo y la gestión y administración de los recursos para lograr los objetivos de las empresas. (Lorrén, 2018)

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral es un tema importante dentro de la gestión de cualquier empresa para la toma de decisiones, porque permite de forma objetiva y de manera sistemática valorar el rendimiento que tienen los colaboradores dentro de las organizaciones. Al realizar una evaluación del desempeño laboral, se debería tomar como una política de las empresas, con el

fin de detectar las problemáticas diversas que se presentan en el trabajo y así, mejorar la eficiencia en la compañía.

La evaluación del desempeño es todo procedimiento que incluye establecer estándares de trabajo, su evaluación respecto a esos estándares y motivar a los colaboradores en base a su evaluación y así superar sus deficiencias en su desempeño o para que continúen en el buen nivel que tienen. (Bautista, Cienfuegos, & Aquilar, 2020)

Por otro lado, la evaluación de desempeño laboral es una técnica imprescindible dentro de la administración de personal porque contribuye al autodesarrollo del colaborador y al mismo tiempo, permite detectar ciertas situaciones relevantes en la labor como dificultades en la supervisión, en la integración del personal nuevo, deficiencias en la motivación; gracias a esto, plantear o implantar políticas adecuadas a la realidad de la empresa. (Bautista, Cienfuegos, & Aquilar, 2020)

Por tanto, evaluar el desempeño laboral es muy importante y útil porque nos permite comprobar el grado de cumplimiento de objetivos planteados por las empresas a un nivel individual como colaborador. Esto genera beneficios de corto, mediano y largo plazo para todos los participantes de la organización y de cualquier nivel jerárquico.

II.3. Definición de términos básicos

Ambiente laboral: Es un elemento muy trascendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados (Zans, 2017).

Comportamiento: Es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y está determinado por absolutamente todo el entorno en que se vive; tiene influencias más sociales (Hellriegel, 2013).

Compromiso: Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella (Bustos, 2018)

Motivación: Estado emocional que energiza la acción de los trabajadores (De la Calle y Ortiz, 2018)

Organizaciones: Organismos sociales conformada por recursos humanos y no humanos que buscan el logro de objetivos en una sociedad y pueden ser lucrativas y no lucrativas (De la Calle y Ortiz, 2018)

Percepciones: La percepción es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno (De la Calle y Ortiz, 2018).

III. Hipótesis

III.1. Declaración de hipótesis

Hipótesis general

H₁: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

H₀: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

Hipótesis específicas

H₁: El nivel de clima organizacional es regular a alto en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

H₂: El nivel de desempeño laboral es regular a alto en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

H₃: Existe relación directa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral: funciones laborales, comportamiento y rendimiento laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

Variables

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño Laboral

III.2. Operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Índice	Nivel de Medición	Unidad de Medida	
Clima organizacional	Cualitativa	Según De la Calle y Ortiz, (2018) el clima organizacional se mide a través de la estructura basado en reglamentos, deberes, normas de la organización, se mide también a través del comportamiento organizacional que viene a ser los conocimientos relacionados a la forma de ser de la persona ya sea en grupo o individualmente y se mide a través de las relaciones interpersonales que es la capacidad de relacionarse entre colaboradores.	Estructura	Se refiere tanto a los ambientes de trabajo como a los reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.	Tamaño	1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada	Ordinal	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
						2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.		
						3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.		
					Estilo de Dirección	4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores		
						5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión		
						6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.		
					Estructura formal	7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.		
						8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.		
						9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.		
			Nivel de Productividad	10	Aporta en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.				
				11	Aporta con ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.				
				12	Se alienta a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.				
			Nivel de Tensiones y estrés	13	La presión que tiene para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.				
				14	Tiene el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.				
				15	Su jefatura inmediata o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.				
			Aptitudes y actitudes	16	Se encuentra en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.				
				17	Se considera competitivo (a) en las diferentes actividades o labores que realiza.				
				18	Sus trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.				

						19	Se ausenta constantemente de su centro laboral sin comunicar a su jefatura inmediata o al área correspondiente.		
					Ausentismo	20	Considera que el absentismo del personal retrasa las labores en general de toda la empresa		
						21	Su utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia del trabajo.		
					Motivaciones	22	Las condiciones de trabajo son buenas y permite el desarrollo de sus actividades.		
						23	Sus jefaturas reconocen su trabajo.		
						24	Existen normas y valores que favorecen en la organización de su trabajo.		
					Expectativas	25	Tiene suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la empresa.		
						26	Tiene mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.		
						27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la empresa son efectivos		
			Relaciones interpersonales	Capacidad de relacionarse con los demás.	Comunicación	28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.		
						29	Están establecidos los canales de comunicación entre las jefaturas y subordinados de las diferentes áreas de la institución.		
						30	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la empresa.		
							Compañerismo	31	Sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con el personal que recién ingresan a laborar.
								32	Dentro de la empresa se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.
								33	Se realiza actividades de proyección social con todos los trabajadores de la empresa.
							Conflicto interpersonales o interdepartamentales	34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la empresa son evitados por los jefes de área.
								35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la empresa.
								36	Utiliza y analiza métodos sistemáticos para encontrar soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la empresa.

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Índice		Nivel de Medición	Unidad de Medida
Desempeño laboral	Cualitativa	Según Hellriegel, (2013) el desempeño laboral se mide a través de las funciones laborales, el comportamiento del colaborador dentro de la empresa y el rendimiento que es el producto de la labor realizada.	Funciones laborales	Está referido a los perfiles de puesto que constituyen la guía para realizar las labores diarias y las responsabilidades que tiene cada colaborador.	Conocimiento del trabajo	1	Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	Ordinal	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
						2	Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.		
						3	Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.		
						4	Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.		
					Capacidad de análisis	5	Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.		
						6	Se comunica en tiempos oportunos con su jefatura inmediata.		
						7	Es confiable para manejar información confidencial.		
						8	Brinda aportes importantes para el desarrollo de sus labores.		
			Comportamiento	Son pautas que determinan el actuar diario del colaborador dentro de la empresa.	Habilidades	9	Cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.		
						10	Sus destrezas en el puesto donde labora se diferencia del resto.		
						11	Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.		
						12	Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.		
					Actitud	13	Se muestra empático con las recomendaciones que la jefatura le comenta.		
						14	Sigue las especificaciones brindadas por la jefatura inmediata sin ningún cuestionamiento.		
						15	Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.		
						16	Evita conflictos entre compañeros.		
			Satisfacción	17	Está satisfecho con las acciones que desarrolla en el puesto donde labora.				
				18	Está satisfecho con las responsabilidades en su puesto laboral.				
				19	Está contento con su salario.				
				20	Mantiene un ambiente saludable entre sus compañeros.				
			Rendimiento	Es el producto del trabajo de los colaboradores que debe ser reconocido.	Resolución de problemas	21	Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.		
						22	Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.		
						23	Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.		

					24	Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.	
				Ausentismo	25	Constantemente llega tarde a su centro de labores.	
					26	Presenta a tiempo sus informes laborales.	
					27	Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.	
					28	Cuenta con disposición para la toma de decisiones dentro del área.	
					29	Considera que el personal se siente identificado(a) con la organización.	
				Compromiso	30	Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	
					31	Tiene registro de salidas antes del horario establecido.	
					32	Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	
				Trabajo en equipo	33	Tiene dificultad para trabajar en equipo.	
					34	Muestra liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	
					35	Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.	
					36	Considera que el resultado alcanzado es más eficiente cuando trabajan en conjunto.	

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño no experimental y de tipo transversal. El diseño está referido a la estrategia realizada para obtener la información y lograr responder al problema planteado. Es una investigación no experimental debido a que no se ha manipulado las variables, es decir solo se analizó en su medio natural. Es transversal porque los datos fueron recolectados en un solo momento. El propósito fue describir a cada una de las variables y analizar la relación en un momento dado. La investigación fue de tipo aplicada y explicativa porque se basó en conocimientos existentes que se aplicaron a una realidad empresarial concreta, en este caso en la empresa de Construcción. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

IV.2. Unidad de Análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por los colaboradores que laboran en la empresa de Construcción, filial Cajamarca.

IV.3. Población

Según Hernández, Fernández & Baptista, (2014) consideran que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. En la presente investigación la población estuvo constituida por 32 colaboradores de la empresa de Construcción, filial Cajamarca. La información fue rescatada del registro de colaboradores de la empresa Construcción, proporcionado por la Oficina de Recursos Humanos.

IV.4. Muestra

Para Hernández, Fernández & Baptista, (2014) la muestra es un subgrupo de la población, de donde se recolectan los datos, esta debe ser representativo de dicha población. En esta investigación se consideró la muestra no probabilística o por conveniencia, porque no se rige por las reglas matemáticas de la probabilidad, por tanto, la muestra estuvo constituida por **32 colaboradores** de la empresa de Construcción, filial Cajamarca.

IV.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Tamayo, (2003) las técnicas de recolección de datos, son definidas como la expresión operativa del diseño de investigación, como aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas.

En la presente investigación se utilizó la técnica de la Encuesta, que contó con el instrumento llamado Cuestionario para cada una de las variables. Dicha encuesta de diseño en base a la escala psicométrica denominada Escala de Likert, a través de la cual

permitió medir las apreciaciones del encuestado en referencia al clima organizacional y el desempeño laboral. El formato de la encuesta estaba dado por alternativas de respuesta que tuvieron 5 niveles: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. La investigación fue de enfoque cualitativo ya que las percepciones a recopilar se tendrán que ponderar con valores del 1 al 5; para establecer rangos de valor en 3 categorías: Alto (4,5), Regular (3), Bajo (1,2).

El instrumento utilizado cumplió con los dos requisitos principales y necesarios: la confiabilidad y validez. La confiabilidad está referido al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, para ello se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores de una empresa de construcción civil, sometiéndose a la prueba de consistencia usando el indicador coeficiente Alfa de Crombach, coeficiente que se empleó para calcular cuantitativamente lo denominado “consistencia interna” teniendo como resultado para la variable Clima organizacional un 89.4% y para la variable Desempeño Laboral un 90%, por tanto, el nivel de confiabilidad para ambas variables es buena. La validez está referido al grado en que un instrumento realmente mide la variable que busca medir, es así que fue sometido a tres expertos, personas formados y familiarizados con las variables, obteniendo un resultado del 95%.

IV.6. Métodos y procesamiento de datos

Métodos

El método Deductivo-Inductivo, porque se tomó en cuenta los aspectos generales para luego formular la hipótesis en concordancia con el problema de investigación y los objetivos de estudio, a su vez elaborar la matriz de operacionalización de variables que sirvió para elaborar el cuestionario como instrumento de recopilación de datos de la encuesta.

El Método analítico-sintético: Según Bernal (2006), Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

El Método Hipotético-Deductivo: Según Bernal (2006), este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y buscar refutar y falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. En la presente investigación se inició de un problema para luego se realizó la formulación de una hipótesis y finalmente se conoció sus consecuencias.

La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto en particular. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables; es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después

y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Procesamiento de datos

Según Corbetta, (2007) el análisis de datos representa la fase de una investigación social en la que resulta más visible la diferencia entre el enfoque cuantitativo y el cualitativo el análisis de tipo cuantitativo se centra en los sujetos, en el sentido de que el individuo es observado y estudiado en su integridad. Los resultados se presentan en una perspectiva de tipo narrativo. La síntesis y las generalizaciones toman la forma de clasificaciones y tipologías.

El procesamiento de datos se llevó a cabo en forma computarizada utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS 25) a través del análisis de la prueba de Chi-cuadrado, la medida de asociación realizada entre las dos variables y que tomaron un valor entre +1 y -1, estableciendo la dependencia o no de las variables, se usa también el Microsoft Excel y Word. Por otro lado, el nivel de significancia utilizado fue del 95% se seguridad con un margen de error del 5%. Además, se tomará en cuenta el ordenamiento y la clasificación, el registro manual, la tabulación de datos y la presentación de los resultados.

El análisis de los resultados se llevó a cabo con los datos recogidos a través de los instrumentos de recopilación de datos y con los valores presentados en los cuadros, tablas y gráficos correspondientes.

Se consideró que la variable Clima Organizacional contiene 36 preguntas y la variable Desempeño Laboral 36 preguntas, en una escala de Likert la cual constó de 5 valores:

Tabla 1. Escala de Lickert

Categoría	Valores
Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Fuente: Hernández (2014)

Con la información detallada anteriormente, se consideró importante, para una mejor comprensión de los resultados, adecuar la escala de Likert a una escala valorativa que consiste en tres niveles a los cuales se les asignó los valores correspondientes:

Tabla 2. Escala valorativa

Nivel	Valores
Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Fuente: Escala de valoración Great Place To Work

De la tabla 3 se tiene que la escala de Likert adecuada a una escala valorativa de tres niveles, tomando en consideración la misma forma en que la consultora internacional de Gestión de Talento Humano Great Place To Work mide e interpreta el clima laboral y la cultura organizacional en las empresas nacionales e internacionales. Por tanto, la escala valorativa está dada de la siguiente manera: Bajo, este nivel está referido a que no es muy relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa constructora. Medio, este nivel está referido a que es más o menos relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa constructora, filial Cajamarca. Alto, este nivel está referido a que es relevante en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa constructora filial Cajamarca.

A continuación, se elaboró la escala valorativa para la variable, dimensiones e indicadores de Clima Organizacional.

Tabla 3. Clima Organizacional

Puntaje	Nivel	Valor
36 - 83	Bajo	1
84 - 131	Medio	2
132 - 180	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 4. Dimensión: Estructura

Puntaje	Nivel	Valor
09 - 20	Bajo	1
21 - 32	Medio	2
33 - 45	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 5. Indicadores: Tamaño, Estilo de Dirección y Estructura formal

Puntaje	Nivel	Valor
03 - 06	Bajo	1
07 - 10	Medio	2
11 - 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 6. Dimensión: Comportamiento organizacional

Puntaje	Nivel	Valor
18 - 41	Bajo	1
42 - 65	Medio	2
66 - 90	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 7. Indicadores: Productividad, Tensiones y estrés, Aptitudes y actitudes, Absentismo, Motivaciones y Expectativas.

Puntaje	Nivel	Valor
03 - 06	Bajo	1
07 - 10	Medio	2
11 - 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 8. Dimensión: Relaciones interpersonales

Puntaje	Nivel	Valor
09 - 20	Bajo	1
21 - 32	Medio	2
33 - 45	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 9. Indicadores: Comunicación, Compañerismo y Conflicto interpersonales o interdepartamentales

Puntaje	Nivel	Valor
03 - 06	Bajo	1
07 - 10	Medio	2
11 - 15	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

A continuación, se elaboró la escala valorativa para la variable, dimensiones e indicadores del Desempeño Laboral.

Tabla 10. Desempeño Laboral

Puntaje	Nivel	Valor
36 - 83	Bajo	1
84 - 131	Medio	2
132 - 180	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 11. Dimensión: Funciones

Puntaje	Nivel	Valor
08 - 18	Bajo	1
19 - 29	Medio	2
30 - 40	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 12. Indicadores: Conocimiento del trabajo y Capacidad de análisis

Puntaje	Nivel	Valor
04 - 08	Bajo	1
09 - 14	Medio	2
15 - 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 13. Dimensión: Comportamiento

Puntaje	Nivel	Valor
12 - 27	Bajo	1
28 - 43	Medio	2
44 - 60	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 14. Indicadores: Habilidades, Actitud y Satisfacción

Puntaje	Nivel	Valor
04 - 08	Bajo	1
09 - 14	Medio	2
15 - 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 15. Dimensión: Rendimiento

Puntaje	Nivel	Valor
16 - 36	Bajo	1
37 - 57	Medio	2
58 - 80	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

Tabla 16. Indicadores: Resolución de problemas, Resolución de problemas, Compromiso y Trabajo en equipo

Puntaje	Nivel	Valor
04 - 08	Bajo	1
09 - 14	Medio	2
15 - 20	Alto	3

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de la escala de valoración

V. RESULTADOS

V.1. Resultado N° 01

Relación de Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.

Con el fin de conocer los resultados, se procedió en primera instancia, a resolver el objetivo general: Determinar si el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019, se obtuvo los datos como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17 Correlación (clima organizacional y desempeño laboral)

		Total_ Clima Organizacional (Agrupada)	Total_ Desempeño Laboral (Agrupada)
Total_ Clima Organizacional (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,633**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
Total_ Desempeño Laboral (Agrupada)	Correlación de Pearson	,633**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32

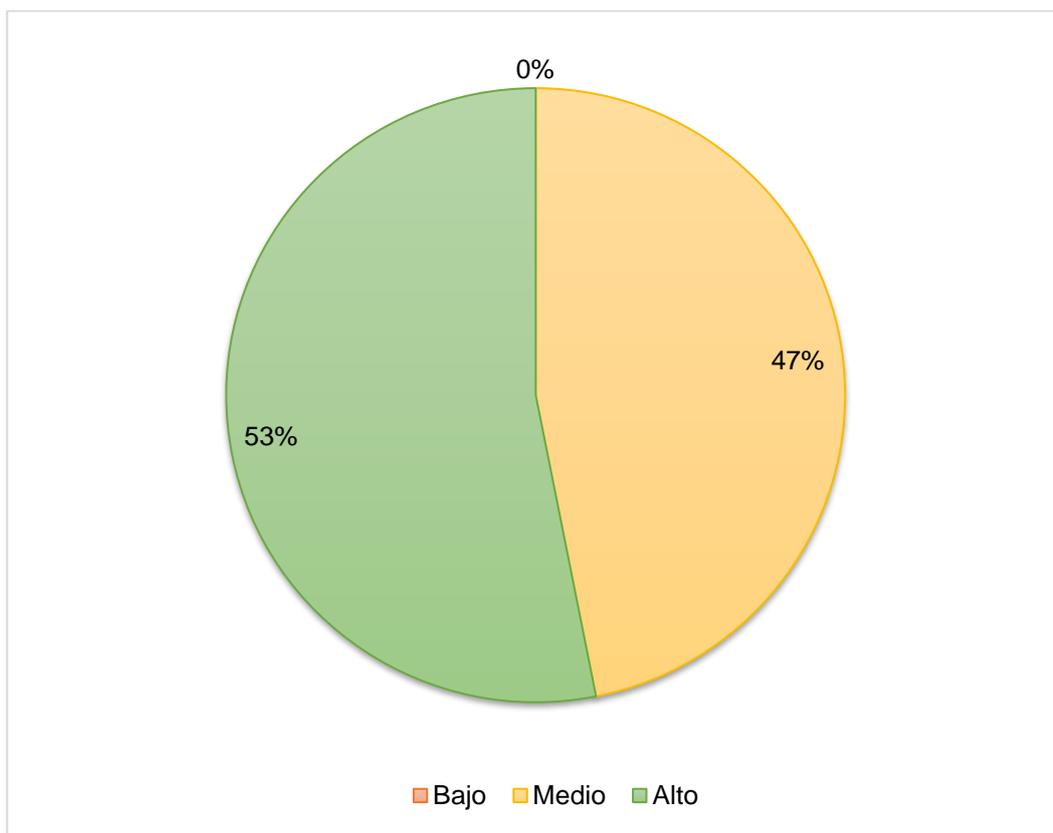
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor de P (Sig. (Bilateral)) Es igual a "0,000 y esto es menor a 0.05. También el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,633, lo cual evidencia que la correlación es positiva, lo que conlleva aceptar la hipótesis que señala que el Clima Organizacional se relaciona directamente y significativa con el Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.

V.2. Resultado N° 2

Nivel de Clima organizacional de los colaboradores. Aquí se brinda respuesta al primer objetivo específico que consistió en medir el nivel de clima organizacional de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019.

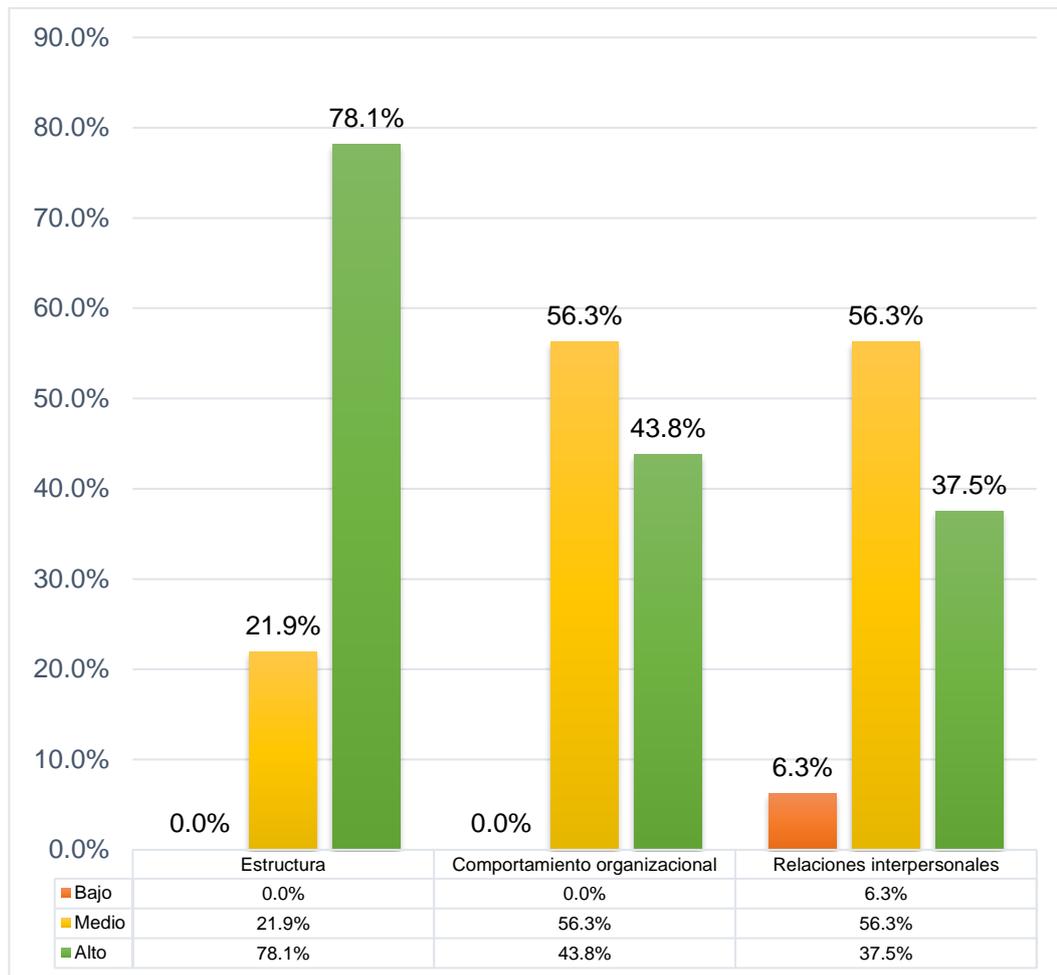
Figura 2. Nivel de Clima Organizacional



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019.

En la figura 2 se evidencia que los colaboradores de la empresa de construcción, filial Cajamarca, presentan un nivel Alto con un 53% y un nivel Medio que está con 47%. Por tanto, el nivel de clima organizacional tiene un nivel Alto para los colaboradores de la empresa de construcción, filial Cajamarca.

Figura 3. Relevancia de las dimensiones del Clima Organizacional



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019.

De la figura 3 se deduce que, en la evaluación del clima organizacional de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, el nivel de clima organizacional en la dimensión Estructura está en el nivel Alto con un 78.1%, estos resultados se deben a que los colaboradores cuentan con espacios suficientes y cómodos para realizar sus labores de forma adecuada y se sienten satisfechos porque está libre de hostilidad y esto es debido a que existe un estilo de dirección aceptable ya que la jefatura escucha las opiniones de los colaboradores, aunque no en un nivel alto, pero sí en un nivel regular, lo que permite obtener confianza mutuamente. En la dimensión Comportamiento organizacional, el nivel con mayor porcentaje es el Medio con 56.3% y en el nivel Alto con 43.8% debido a que los colaboradores aportan en la planificación y organización con ideas para mejorar el trabajo en las diferentes áreas y así generar productividad, existe un organigrama que les permite distinguir las funciones a realizar y distinguir las líneas jerárquicas mostrando siempre buena actitud y aptitudes asertivas motivadas por el jefe inmediato con reconocimientos personales, capacitaciones para mejorar su competencia

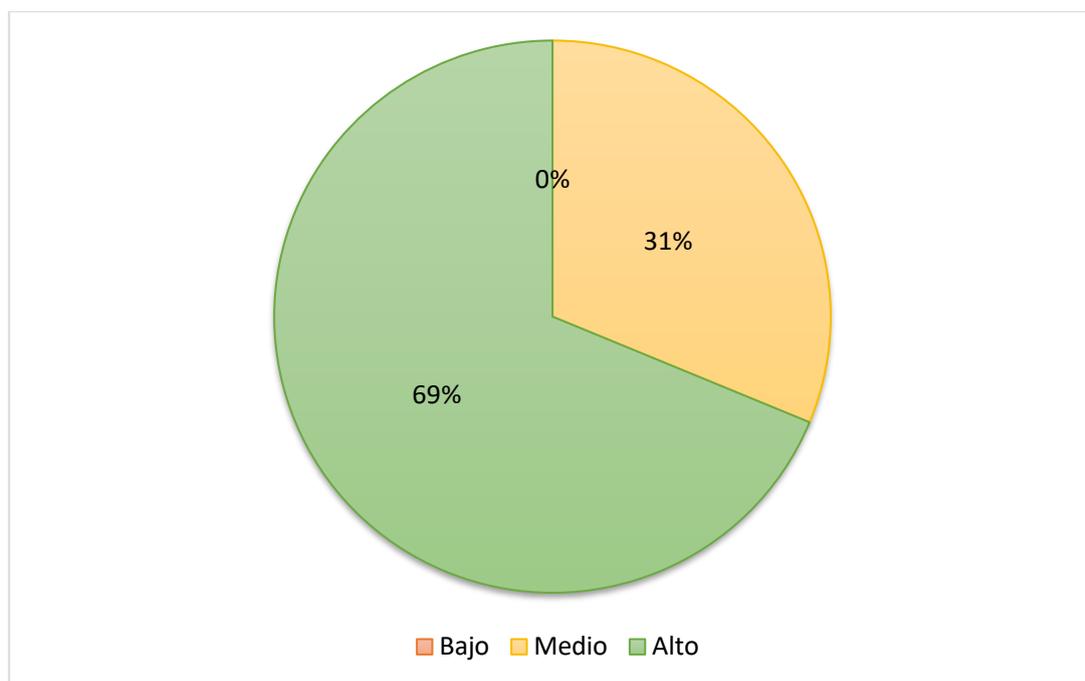
profesional y sus habilidades, programas de entretenimiento para disminuir la tensión y el estrés que pueda existir en la jornada laboral y así disminuir el absentismo. Finalmente, la dimensión de relaciones interpersonales tiene un nivel Medio con un porcentaje de 56.3% y un nivel alto con 37.5% debido que existen canales de comunicación según el organigrama de la empresa y una aceptable comunicación entre los compañeros de trabajo, respetan las opiniones del compañero y son algo colaboradores entre áreas ya que buscan mejorar el trato adecuado entre ellos, basados en la confianza y el respeto mutuo. Por estas razones, se obtienen los resultados favorables en referencia al clima organizacional.

V.3. Resultado N° 3

Nivel de Desempeño laboral de los colaboradores

Se brinda respuesta al segundo objetivo específico: Nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019.

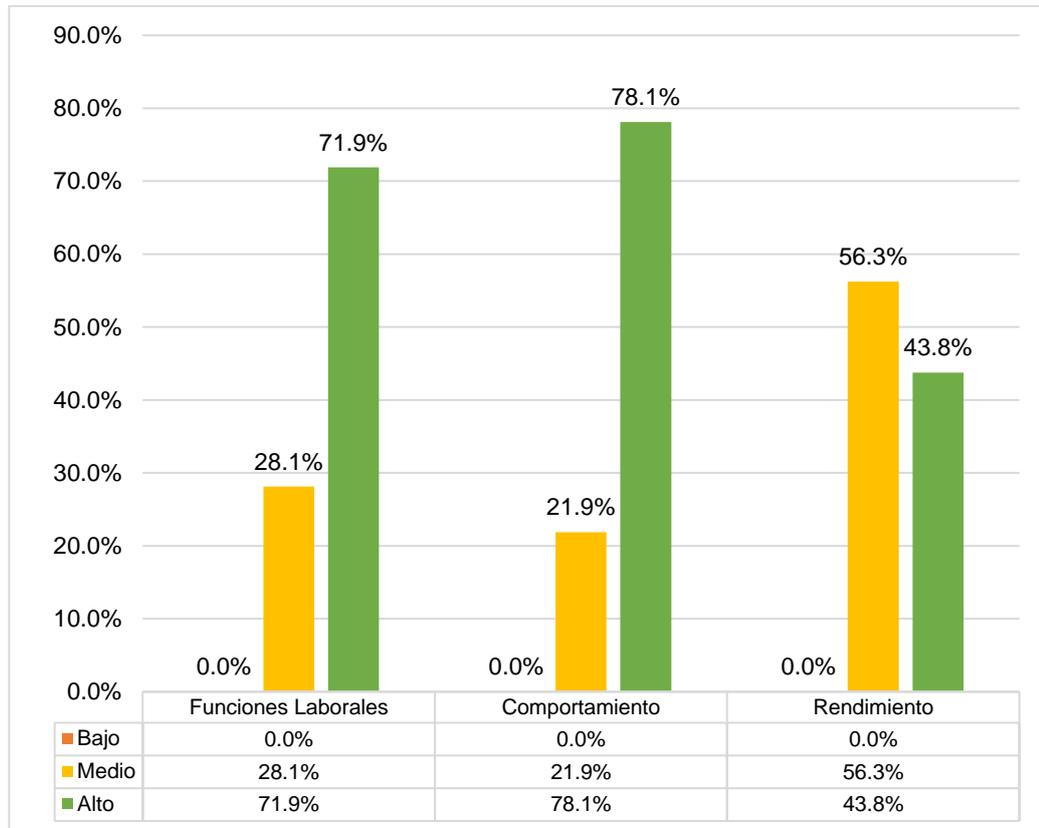
Figura 4. Nivel de Desempeño Laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019.

De la figura 4 se desprende que el nivel de la variable Desempeño laboral es Alto, con un 69%. Por tanto, existe un buen desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de construcción filial Cajamarca.

Figura 5. Dimensiones del Desempeño Laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019.

En figura 5 se pone en evidencia que el Desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, se encuentra en un nivel Alto y es gracias a que cada una de las dimensiones tienen niveles que permiten aseverar lo dicho; así tenemos, la dimensión Funciones laborales tiene un nivel alto con un 71.9%, este resultado se basa en que los colaboradores tienen claro sus funciones a desarrollar, la normativa de trabajo que rige a cada área comunicando siempre a su jefatura. Por otro lado, la dimensión Comportamiento tiene un nivel Alto con 78.1% debido a que el colaborador de la empresa cuenta con habilidades, destrezas y competitividad para desarrollar las actividades de su puesto laboral, poseen capacidad de análisis y sus actitudes muestran empatía a las recomendaciones que brinda la jefatura, siguiendo las instrucciones que este les brinda. Finalmente, la dimensión Rendimiento posee un nivel Medio con 56.3%, esto debido a que en muchos casos el colaborador muestra actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo y capacidad para dar solución a los problemas existentes y suele plantear estrategias de solución frente a diferentes problemas que se presentan, están identificados con la empresa y poseen compromiso con lo asignado. Por estas razones, se obtienen resultados favorables respecto al Desempeño laboral.

V.4. Resultado N° 4

Relación entre Clima organizacional con cada una de las dimensiones de Desempeño laboral

Se brinda respuesta al objetivo: Determinar si el clima organizacional se relaciona con cada una de las dimensiones del desempeño laboral: funciones laborales, comportamiento y rendimiento en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019, se tiene:

Clima Organizacional y dimensión de Desempeño Laboral: Funciones laborales

Tabla 18 Correlación (Clima Organizacional y dimensión Funciones laborales)

		Total_ Clima Organizacional (Agrupada)	Funciones Laborales (Agrupada)
Total_ Clima Organizacional (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,576**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	32	32
Funciones De Trabajo (Agrupada)	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	32	32

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

En la tabla 18 se muestra que existe una correlación significativa en el nivel de 0,05 bilateral debido a que el valor de P (Sig. (Bilateral)) Tiene un valor de 0.010 y esto es menor a 0,05. Se observa también que la R de Pearson posee un valor positivo equivalente a 0,576 lo que pone en evidencia la existencia de una correlación positiva; por tanto, se acepta la relación existente entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Funciones Laborales del Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.

Clima Organizacional y dimensión de Desempeño Laboral: Comportamiento

Se tiene también la relación entre Clima Organizacional y la dimensión Comportamiento del Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.

Tabla 19 Correlación (Clima Organizacional y dimensión Comportamiento)

		Total_ Clima Organizacional (Agrupada)	Comportamiento (Agrupada)
Total_ Clima Organizacional (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,497**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	32	32
Comportamiento (Agrupada)	Correlación de Pearson	,497**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	32	32

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

En la tabla 19 se muestra que existe una correlación significativa en el nivel 0.01, debido a que el valor de P (Sig. (Bilateral)) Tiene un valor de 0.000 y esto es menor a 0,05. Se observa también que la R de Pearson posee un valor positivo equivalente a 0,497 lo que pone en evidencia la existencia de una correlación positiva significativa; por tanto, se acepta la relación existente entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Comportamiento del Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.

Clima Organizacional y dimensión de Desempeño Laboral: Rendimiento

Finalmente se tiene, la relación entre la variable Clima Organizacional en base a la dimensión Rendimiento de la variable Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.

Tabla 20 Correlación (Clima Organizacional y dimensión Rendimiento)

		Total _Clima Organizacional (Agrupada)	Rendimiento (Agrupada)
Total_ Clima Organizacional (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,560**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	32	32
Rendimiento (Agrupada)	Correlación de Pearson	,560**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	32	32

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

En la tabla 20 se muestra que existe correlación significativa en el nivel de 0.01, debido a que el valor de P (Sig. (Bilateral)) Tiene un valor de 0.001 y esto es menor a 0,05. Se observa también que la R de Pearson posee un valor positivo equivalente a 0,560 lo que pone en evidencia la existencia de una correlación positiva; por tanto, se acepta la relación existente entre el Clima Organizacional y dimensión Rendimiento del Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La investigación buscó determinar la relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019 lo cual se corrobora con los resultados mediante el coeficiente de correlación de Pearson que indica que existe una relación directa y significativa entre ambas variables, los mismos que coinciden con los resultados de las investigaciones de Zans, (2017) quien concluye que los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales, las mismas que les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

Se coincide con Bustos, (2018) quien concluye que existe una cierta apatía entre los colaboradores de la institución, que el desempeño de los trabajadores se ve perjudicado por el mal liderazgo de los jefes, ya que muchas veces impiden la aportación de nuevas ideas y los trabajadores se sienten cohibidos. Asimismo, los directivos de la empresa no reconocen el esfuerzo y trabajo de los colaboradores, la cual genera la desmotivación de los mismos. La comunicación entre los colaboradores es de manera formal y jerárquica. No se ejecutan trabajos en grupos, es por ello que existe la falta de compañerismo y unión entre todos los trabajadores que conforman la empresa. El desempeño de los colaboradores no es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que no ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa. Sin embargo, el desempeño laboral es aceptable y está relacionado al clima organizacional en un nivel alto. Por tanto, la coincidencia está dada a que la variable Clima Organizacional influye directamente en la variable Desempeño Laboral, esto debido a que si el clima organizacional es bajo entonces su desempeño laboral también será bajo y si es alto, ambas variables tendrán un nivel alto.

De acuerdo a los resultados podemos tomar lo concluido por De la Calle y Ortiz (2018) donde nos menciona sobre el Clima de tipo Participativo, donde se tiene 2 sistemas, el sistema consultivo que se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación; esto se refleja en la presente investigación ya que los colaboradores expresan que existe una buena relación entre todos los integrantes de la empresa, se toman decisiones oportunas y delegadas buscando estabilidad laboral. Se tiene también al sistema de participación en grupo, donde existe la plena confianza en los empleados por

parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal o en 360 grados. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor–supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas; esto se observa en la presente investigación porque existe confianza y buena comunicación entre todos los participantes de la empresa de construcción, filial Cajamarca.

También se comparte opinión con Herrán & Pérez, (2014) en que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral. Los colaboradores mencionan que la relación que existe entre los compañeros es adecuada, ya que existe coordinación y buena comprensión entre todos. La buena comunicación ha generado buenas relaciones entre las áreas, ocasionando que las labores sean productivas. En la investigación, se verifica que existe una relación cordial y comunicación aceptable entre los compañeros de trabajo de la empresa de construcción, filial Cajamarca

Por otro lado, el desempeño laboral se ha visto perjudicado, en ciertas oportunidades, por un regular nivel de Clima Organizacional, ocasionado que algunas funciones que no sean desarrolladas de manera eficiente, en este punto se comparte conclusiones con López, (2016) porque existe una relación directa y significativa entre la variable desempeño laboral con la variable clima organizacional. Se debe incorporar en los planes de capacitación de la empresa de construcción, filial Cajamarca, el fortalecimiento del clima laboral teniendo en cuenta la relación directa que existe entre las variables de estudio garantizando así el óptimo desempeño de sus colaboradores y por consecuencia la satisfacción interna y externa con el servicio que brindan.

Los resultados demuestran que existe una relación directa y significativa; es decir, que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables, aquí coincidimos con Quispe, (2015). Se ha comprobado que en la presente investigación la relación directa y significativa se verifica debido a que, si el nivel de Clima Organizacional es Alto, entonces, el nivel de Desempeño Laboral también será Alto.

El clima organizacional se va a medir en niveles y para ello es necesario analizar factores que permiten obtener dichos niveles, para ello se tiene el respaldo de Quispe, (2015) quien menciona que el aspecto psicológico, el cual comprende el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante determinadas situaciones según sus construcciones personales como: autonomía individual, grado de satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y disposición al cambio; son factores que están directamente relacionados con el concepto de clima laboral, el cual lo define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o

indirectamente por los trabajadores y estos van a influir en la conducta del trabajador. Por tanto, el nivel de Clima Organizacional se encuentra en un nivel Alto y esto siempre dependerá de factores y estos factores se evidencian en las dimensiones presentes en la investigación como la Estructura, Comportamiento organizacional y Relaciones interpersonales, estos factores son subjetivos que cada trabajador va a manifestar dentro de la empresa. Por tanto, el Clima Laboral dependerá mucho de factores internos y factores externos de la persona.

En referencia al Desempeño Laboral, Quispe (2015) habla acerca de la teoría de los eventos situacionales donde menciona que la satisfacción laboral está determinada por dos factores: características y eventos situacionales. Las características situacionales, son las circunstancias laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como el sueldo, las oportunidades de promoción, las condiciones laborales, la política de la empresa y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto y son muy valoradas por los colaboradores. Los eventos situacionales, son aspectos laborales que no tienden a ser pre-evaluados, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Por tanto, se asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona dentro de la empresa. El colaborador de la empresa de construcción filial Cajamarca, ha asumido las características y eventos situacionales de la empresa donde está laborando. En esta investigación, se determina que el nivel de Desempeño Laboral es Alto y esto explicado con los niveles en sus dimensiones: Funciones laborales, Comportamiento y Rendimiento; estas dimensiones expresan los factores situacionales en referencia al puesto de trabajo que han aceptado desarrollar dentro de la empresa.

Existe relación significativa entre la variable Clima Organizacional con cada una de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, evidenciando una correlación positiva. Es decir, si el Clima organizacional de la empresa está en un nivel Alto, entonces, cada una de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral de los trabajadores será Alto o Medio, siendo aceptable para validar la investigación planteada.

Según Sánchez, (2016). Para una buena relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es recomendable realizar mediciones de clima organizacional en el futuro, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente sano. La percepción del clima organizacional por parte de los colaboradores es calificada entre Alto y Medio, de igual manera es calificado el desempeño laboral.

VI.2. Conclusiones

Se determina que el Clima Organizacional se relaciona directa y significativamente con el Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019, se asevera esto, debido a que se realizó una prueba de correlación de Pearson arrojando el valor de P (Sig. (Bilateral)) igual a "0,000 y esto es menor a 0.05 y el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,633 lo que permite concluir que existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de construcción filial Cajamarca.

Se evidencia con un 53%, que existe un nivel Alto de la variable Clima Organizacional en los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019. Esto está dado en base al análisis de cada una de las dimensiones que conforman a la variable y que son: Estructura con 78.1% en el nivel Alto, Comportamiento organizacional con 43.8% y Relaciones interpersonales con 37.5%.

Se evidencia con un 69%, que existe un nivel Alto de la variable Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019. Esto está dado en base al análisis de cada una de las dimensiones que conforman a la variable y que son: Funciones laborales con un 71.9% en el nivel Alto, Comportamiento con 78.1% y Rendimiento con 43.8%

Se determina que la variable Clima Organizacional tiene relación directa y significativa con cada una de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral. La correlación significativa en el nivel de 0,05 bilateral debido a que el valor de P (Sig. (Bilateral)) tiene un valor de 0.010 y esto es menor a 0,05 y la R de Pearson posee un valor positivo equivalente a 0,576 pone en evidencia la existencia de una correlación positiva entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Funciones Laborales del Desempeño Laboral. La correlación significativa en el nivel 0.01, debido a que el valor de P (Sig. (Bilateral)) tiene un valor de 0.000 y esto es menor a 0,05 y R de Pearson posee un valor positivo equivalente a 0,497 pone en evidencia la relación existente entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Comportamiento del Desempeño Laboral. Finalmente, la correlación significativa en el nivel de 0.01, debido a que el valor de P (Sig. (Bilateral)) tiene un valor de 0.001 y esto es menor a 0,05 y se observa también que la R de Pearson posee un valor positivo equivalente a 0,560 lo que pone en evidencia la existencia de una correlación positiva; por tanto, se acepta la relación existente entre el Clima Organizacional y dimensión Rendimiento del Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019.

VI.3. Recomendaciones

Los directivos y responsables del área de Recursos Humanos de la empresa de construcción filial Cajamarca, no resten importancia al clima de su organización y puedan mantenerlo en estándares altos para que el desempeño laboral de sus colaboradores sea bueno y aceptable, ya que conservar un adecuado Clima Organizacional influirá directa y significativamente en el Desempeño Laboral de cada uno de los colaboradores que forman parte de la organización.

Respecto a la variable Clima organizacional, es menester implementar y ejecutar un plan de acción para incrementar del 53% al 80% el nivel de clima organizacional, tomando en cuenta la mejora de las relaciones interpersonales, para así, sostener el nivel de Clima Organizacional con la finalidad de que el personal pueda seguir desempeñando sus funciones de la mejor manera.

Respecto a la variable Desempeño Laboral, a pesar de tener un nivel alto y los resultados sean favorables, se recomienda a los encargados del área de a la gestión del talento humano como a los responsables directos de la empresa, analizar y tomar acciones en el factor del rendimiento de los colaboradores de la empresa, por ejemplo, trabajar en base a objetivos para motivar e incentivar a los empleados y así se sientan satisfechos con su labor.

A todos los integrantes de la empresa de construcción, filial Cajamarca, no descuidar ninguna factor ni área relacionada al recurso humano, tomar como prioridad a sus colaboradores, ya que son el factor más importante dentro de la organización para que se desarrolle cada uno de los procesos, para que la empresa cumpla con su finalidad y así pueda existir un clima laboral grato y no merme el desempeño laboral.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguirre, M & Martínez, L. (2012) "Clima organizacional", 1ª edición, publicado por EAE, Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 54-60.
- Bustos, C. A. (2018). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA IMUPESA*. Lima: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.
- Castillo, C. M. (2019). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA DIGUCY E.I.R.L-2019*". Lipa - Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Carrasco, (2009). *Metodología de la investigación científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGRAW HILL.
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. *REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN*, 61-63.
- De la Calle y Ortiz. (2018). *Fundamentos de recursos humanos*. México: Pearson.
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. *REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN*, 61-63
- GONCALVEZ, ALEXIS. Dimensiones del clima organizacional.
<http://www.calidad.org/articulos/dec97/artdec97.htm>
- González Díaz, A. A. (2018). "Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras". Chile: Universidad de Valparaíso.
- Guevara, X. (2018). *Clima Organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Hellriegel. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Learning Pearson.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Herrán & Pérez, (2014) en su tesis: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador.

Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D Inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 6(2), 75-78.

Huamani, N. (2015) El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 En El 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

López, (2016). *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015”* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Tarapoto.

Lorrén, N. C. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA INPROCONSA S.A.C. EN EL PRIMER SEMESTRE 2017*. Lima - Perú: UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA .

Pastor, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de uan empresa privada de cmbustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 93.

Quispe, (2015). *“clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.”* (Tesis de licenciatura). Universidad José María Arguedas.

Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta a Distancia.

Reyes, L. (2019). *Asistente Administrativo*. Obtenido de <http://asistenteadministrativo.ru/clima-organizacional-pdf/>

Sánchez, (2016). *“Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los*

docentes de la institución educativa n° 83006 del nivel primario “Andrés Avelino Cáceres” Baños del Inca - 2012” (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA.

Tirado, (2017). “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis E.I.R.L. de la ciudad de Cajamarca – 2016” (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca.

Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comuni@cción*, 5-14. Recuperado el 13 de diciembre de 2020, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es.

UPN, (2013). *Glosario de Investigación UPN*. Trujillo.

Zans, (2017). “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Zenteno-Hidalgo, A.C. y Durán Silva, C.A. (2016). *Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 26(59), 119-135. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>

ANEXOS

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca, 2019				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1	1. Tipo de Investigación Aplicada 2. Nivel de Investigación Descriptiva Correlacional 3. Método: Inductivo-deductivo 4. Diseño de la Investigación: No experimental - transversal 5. Unidad de estudio El colaborador de una empresa de construcción, filial Cajamarca. 6. Población: La población es de 32
¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019?	Determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.	El Clima Organizacional se relaciona directa y significativamente con el Desempeño Laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.	Clima organizacional	
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas (opcional):	Variable 2	
¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019?	Medir el nivel de clima organizacional de los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.	El nivel de clima organizacional es regular a alto en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.	Desempeño laboral	
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de	Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de	El nivel de desempeño laboral es regular a alto en los		

<p>una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019?</p> <p>¿Cómo el clima organizacional se relaciona con cada una de las dimensiones del desempeño laboral: funciones laborales, comportamiento y rendimiento en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019?</p>	<p>una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019</p> <p>Determinar si el clima organizacional se relaciona con cada una de las dimensiones del desempeño laboral: funciones laborales, comportamiento y rendimiento en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.</p>	<p>colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.</p> <p>Existe relación directa entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del desempeño laboral: funciones laborales, comportamiento y rendimiento laboral en los colaboradores de una empresa de Construcción, filial Cajamarca, 2019.</p>	<p>V.</p> <p>Intervinientes:</p>	<p>colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.</p> <p>6. Muestra: 32 colaboradores de una empresa de construcción, filial Cajamarca.</p> <p>7. Técnicas: Encuesta</p> <p>8. Instrumentos: El cuestionario</p>
---	--	---	--	--

Apéndice 2: encuesta clima organizacional

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL

OBJETIVO:

Señor (a)(ita) se agradece su colaboración para responder de una manera objetiva la encuesta que es parte de una investigación que busca determinar si el Clima Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa de construcción, filial Cajamarca.

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta tomando en cuenta la siguiente tabla de valoración:

Nunca = Muy Bajo	1
Casi Nunca = Bajo	2
A Veces = Regular	3
Casi Siempre = Alto	4
Siempre = Muy Alto	5

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA						
N°	Tamaño	1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
N°	Estilo de Dirección	1	2	3	4	5
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
N°	Estructura formal	1	2	3	4	5
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.					
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	Productividad	1	2	3	4	5
10	Aporta en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.					
11	Aporta con ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					
12	Se alienta a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
N°	Tensiones y estrés	1	2	3	4	5
13	La presión que tiene para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
14	Tiene el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					

15	Su jefatura inmediata o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
N°	Aptitudes y actitudes	1	2	3	4	5
16	Se encuentra en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
17	Se considera competitivo (a) en las diferentes actividades o labores que realiza.					
18	Sus trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
N°	Absentismo	1	2	3	4	5
19	Se ausenta constantemente de su centro laboral sin comunicar a su jefatura inmediata o al área correspondiente.					
20	Considera que el absentismo del personal retrasa las labores en general de toda la empresa					
21	Su utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia del trabajo.					
	Motivaciones	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son buenas y permite el desarrollo de sus actividades.					
23	Sus jefaturas reconocen su trabajo.					
24	Existen normas y valores que favorecen en la organización de su trabajo.					
	Expectativas	1	2	3	4	5
25	Tiene suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la empresa.					
26	Tiene mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la empresa son efectivos					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Comunicación	1	2	3	4	5
28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29	Están establecidos los canales de comunicación entre las jefaturas y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
30	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la empresa.					
N°	Compañerismo	1	2	3	4	5
31	Sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con el personal que recién ingresan a laborar.					
32	Dentro de la empresa se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
33	Se realiza actividades de proyección social con todos los trabajadores de la empresa.					
N°	Conflicto interpersonales o interdepartamentales	1	2	3	4	5
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la empresa son evitados por los jefes de área.					
35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la empresa.					
36	Utiliza y analiza métodos sistemáticos para encontrar soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la empresa.					

Apéndice 3: encuesta desempeño laboral

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL

OBJETIVO:

Señor (a) (ita) se agradece su colaboración para responder de una manera objetiva la encuesta que es parte de una investigación que busca determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa de construcción, filial Cajamarca.

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta tomando en cuenta la siguiente tabla de valoración:

Nunca = Muy Bajo	1
Casi Nunca = Bajo	2
A Veces = Regular	3
Casi Siempre = Alto	4
Siempre = Muy Alto	5

Ítem	Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
Conocimiento del trabajo						
1	Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
Capacidad de análisis						
5	Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	Se comunica en tiempos oportunos con su jefatura inmediata.					
7	Es confiable para manejar información confidencial.					
8	Brinda aportes importantes para el desarrollo de sus labores.					
Ítem	Comportamiento	Escala				
Habilidades						
9	Cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
10	Sus destrezas en el puesto donde labora se diferencian del resto.					
11	Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
12	Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.					
Actitud						
13	Se muestra empático con las recomendaciones que la jefatura le comenta.					
14	Sigue las especificaciones brindadas por la jefatura inmediata sin ningún cuestionamiento.					
15	Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
16	Evita conflictos entre compañeros.					
Satisfacción						
17	Está satisfecho con las acciones que desarrolla en el puesto donde labora.					
18	Está satisfecho con las responsabilidades en su puesto laboral.					
19	Está contento con su salario.					

20	Mantiene un ambiente saludable entre sus compañeros.					
Ítem	Rendimiento	Escala				
		1	2	3	4	5
Resolución de problemas						
21	Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
22	Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
23	Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
24	Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
Ausentismo						
25	Constantemente llega tarde a su centro de labores.					
26	Presenta a tiempo sus informes laborales.					
27	Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
28	Cuenta con disposición para la toma de decisiones dentro del área.					
Compromiso						
29	Considera que el personal se siente identificado(a) con la organización.					
30	Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
31	Tiene registro de salidas antes del horario establecido.					
32	Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					
Trabajo en equipo						
33	Tiene dificultad para trabajar en equipo.					
34	Muestra liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
35	Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
36	Considera que el resultado alcanzado es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					

Apéndice 4: Fichas de validación de instrumentos



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Luis Gómez Vargas
- 1.2. Especialidad: Filosofía y Ciencias Sociales
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo Completo
- 1.4. Grado académico: Maestría en Ciencias, Planificación para el Desarrollo
- 1.5. Institución: UPNC
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala de clima organizacional
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, abril de 2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado		x				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable		x				
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos		x				
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 92$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Luis Gómez Vargas
- 1.2. Especialidad: Filosofía y Ciencias Sociales
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo Completo
- 1.4. Grado académico: Maestría en Ciencias, Planificación para el Desarrollo
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala de desempeño laboral
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, abril de 2019

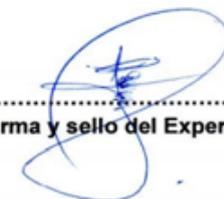
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado		x				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos		x				
	Total	3	1				
		5	2				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 94$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Alejandro Vásquez Ruiz
- 1.2. Especialidad: Licenciado en Administración
- 1.3. Cargo actual: Director de Escuela Académico Profesional de Administración
- 1.4. Grado académico: Doctor en Administración
- 1.5. Institución: UNC
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala de Clima Organizacional
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 17 de mayo de 2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		x				
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles		x				
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots96$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



.....
 Firma y sello del Experto



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Alejandro Vásquez Ruiz
- 1.2. Especialidad: Licenciado en Administración
- 1.3. Cargo actual: Director de Escuela Académico Profesional de Administración
- 1.4. Grado académico: Doctor en Administración
- 1.5. Institución: UNC
- 1.6. Tipo de instrumento: Escala de Desempeño Laboral
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 17 de mayo de 2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulado con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles		x				
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos		x				
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: c = ...96%...

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....
 Firma y sello del Experto

Apéndice 5: Validación de instrumentos por Alfa de Cronbach

“CLIMA ORGANIZACIONAL”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.894	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada	126.38	220.887	0.318	0.893
Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	126.28	227.693	0.146	0.895
Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	126.50	223.290	0.281	0.893
El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores	127.09	230.539	0.006	0.899
El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión	126.69	220.286	0.445	0.890
El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	126.63	225.274	0.234	0.894
Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	126.25	222.774	0.331	0.892
Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	126.44	224.577	0.292	0.893
Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	126.19	221.964	0.375	0.892
Aporta en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	126.59	217.152	0.504	0.889
Aporta con ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.	126.38	217.274	0.439	0.890
Se alienta a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.	126.22	221.983	0.401	0.891
La presión que tiene para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.	127.28	219.370	0.534	0.889

Tiene el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.	126.72	234.854	-0.132	0.901
Su jefatura inmediata o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	126.81	230.673	0.009	0.898
Se encuentra en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	126.44	226.899	0.166	0.895
Se considera competitivo (a) en las diferentes actividades o labores que realiza.	126.47	222.515	0.303	0.893
Sus trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.	126.53	209.225	0.746	0.885
Se ausenta constantemente de su centro laboral sin comunicar a su jefatura inmediata o al área correspondiente.	128.28	230.596	-0.016	0.902
Considera que el absentismo del personal retrasa las labores en general de toda la empresa	127.19	215.190	0.577	0.888
Si utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia del trabajo.	127.22	220.112	0.485	0.890
Las condiciones de trabajo son buenas y permite el desarrollo de sus actividades.	126.97	212.805	0.711	0.886
Sus jefaturas reconocen su trabajo.	126.97	211.193	0.663	0.886
Existen normas y valores que favorecen en la organización de su trabajo.	126.97	209.386	0.704	0.885
Tiene suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la empresa.	127.25	213.613	0.677	0.887
Tiene mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.	126.91	220.281	0.460	0.890
Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la empresa son efectivos	127.13	221.726	0.491	0.890
Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.	126.88	219.274	0.575	0.889
Están establecidos los canales de comunicación entre las jefaturas y subordinados de las diferentes áreas de la institución.	126.94	208.125	0.749	0.884
Existe una buena comunicación entre los compañeros de la empresa.	126.78	214.757	0.624	0.887
Sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con el personal que recién ingresan a laborar.	126.78	213.209	0.719	0.886
Dentro de la empresa se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.	127.53	217.031	0.451	0.890
Se realiza actividades de proyección social con todos los trabajadores de la empresa.	127.75	220.710	0.347	0.892
Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la empresa son evitados por los jefes de área.	127.72	220.273	0.381	0.891
Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la empresa.	127.19	213.125	0.607	0.887
Utiliza y analiza métodos sistemáticos para encontrar soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la empresa.	127.19	213.190	0.681	0.886

“DESEMPEÑO LABORAL”

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.900	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	135.72	194.209	0.438	0.897
Se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	135.84	192.846	0.488	0.897
Cuenta con autonomía para la toma de decisiones.	136.53	191.289	0.419	0.897
Conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	136.06	190.448	0.465	0.896
Cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente	136.09	194.991	0.223	0.900
Se comunica en tiempos oportunos con su jefatura inmediata.	136.09	192.991	0.356	0.898
Es confiable para manejar información confidencial.	136.06	190.641	0.348	0.899
Brinda aportes importantes para el desarrollo de sus labores.	136.16	191.491	0.478	0.896
Cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	136.03	190.289	0.440	0.897
Sus destrezas en el puesto donde labora se diferencian del resto.	136.19	193.060	0.359	0.898
Es eficiente en el desarrollo de sus funciones.	136.00	191.806	0.551	0.896
Constantemente compite con sus compañeros para optimizar el tiempo	136.72	181.370	0.615	0.893
Se muestra empático con las recomendaciones que la jefatura le comenta	136.25	189.935	0.455	0.897
Sigue las especificaciones brindadas por la jefatura inmediata sin ningún cuestionamiento	136.09	188.023	0.667	0.894
Tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	135.88	189.274	0.655	0.894
Evita conflictos entre compañeros.	135.84	194.265	0.508	0.897
Está satisfecho con las acciones que desarrolla en el puesto donde labora.	135.91	192.088	0.550	0.896
Está satisfecho con las responsabilidades en su puesto laboral.	136.09	185.572	0.749	0.892

Está contento con su salario.	136.78	188.757	0.435	0.897
Mantiene un ambiente saludable entre sus compañeros.	136.00	192.968	0.408	0.897
Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.	136.28	191.305	0.487	0.896
Soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.	136.63	201.145	-0.027	0.906
Mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.	136.09	188.862	0.623	0.894
Plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.	136.50	197.355	0.190	0.900
Constantemente llega tarde a su centro de labores.	137.66	187.007	0.361	0.900
Presenta a tiempo sus informes laborales.	136.28	195.047	0.296	0.899
Justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.	137.00	190.065	0.348	0.899
Cuenta con disposición para la toma de decisiones dentro del área.	136.25	191.355	0.593	0.895
Considera que el personal se siente identificado(a) con la organización.	136.44	191.351	0.433	0.897
Se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	136.50	195.419	0.191	0.901
Tiene registro de salidas antes del horario establecido.	137.28	183.241	0.442	0.898
Constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo	136.19	196.931	0.250	0.899
Tiene dificultad para trabajar en equipo.	137.75	180.710	0.677	0.892
Muestra liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	136.28	192.144	0.415	0.897
Propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.	136.28	186.209	0.635	0.894
Considera que el resultado alcanzado es más eficiente cuando trabajan en conjunto.	135.91	190.668	0.583	0.895
