

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.**

Por:

Enrique Estela Chávez  
Juan Carlos Puyo Huayunga

Asesor:

Lic. Amado Arce Cobeñas

**Tarapoto, octubre de 2017**

## Cómo citar:

### Estilo Apa 6ta Edición

Estela Chávez, Enrique. y Puyo Huayunga, Juan C. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto*. (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.

### Estilo Iso

ESTELA CHÁVEZ, Enrique y PUYO HUAYUNGA, Juan. *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto*. Tesis de grado inédita, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, 2017.

### Estilo Vancouver

Estela Chávez E. y Puyo Huayunga J. *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto* [Tesis de grado]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión filial Tarapoto; 2017.

**Área temática:** Ciencias Sociales

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

<b>TA</b>	Estela Chávez, Enrique
<b>2</b>	Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del
<b>E92</b>	área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017 / Autores:
<b>2017</b>	Enrique Estela Chávez, Juan Carlos Puyo Huayunga; Asesor: Lic. Amado Arce Cobeñas. -
	- Tarapoto, 2017.
	120 páginas: anexos, tablas
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales.
	EP. Administración. CP. Administración con mención en Gestión Empresarial 2017.
	Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Administración.
	1. Clima organizacional. 2. Desempeño Laboral. 3. Calidad. 4. Productividad. 5.
	Toma de decisiones. 5. Conocimiento

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

LIC. Amado Arce Cobeñas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2017" constituye la memoria que presenta el(los) Bachilleres Estela Chávez Enrique, Juan Carlos Puyo Huayunga para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración Mención en Gestión Empresarial ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 05 de noviembre de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
LIC. Amado Arce Cobeñas

Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

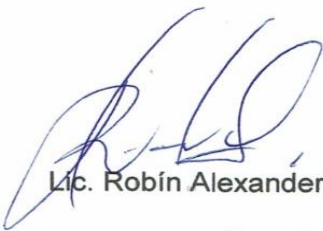
# TESIS

Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración  
Mención en Gestión Empresarial

## JURADO CALIFICADOR



Ing. José Tarrillo Paredes  
Presidente



Lic. Robín Alexander Díaz Saavedra  
Secretario



Lic. Amado Arce Cobeñas  
Asesor

Tarapoto, 25 de octubre del 2017

## **Dedicatoria**

A nuestra familia, Estela Chávez y la familia, Puyo Huayunga, gracias a su apoyo incondicional, nos alentaron al estudio y desarrollo de la presente investigación para lograr cumplir nuestro sueño anhelado en nuestra vida.

## **Agradecimiento**

En primer lugar queremos dar gracias a Dios, quien nos guio a lo largo de nuestra carrera profesional; por darnos fortaleza y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, felicidad y sobre todo salud.

A nuestros padres Amancio Estela, Janet Chávez y Moisés Puyo, Rosa Huayunga, padres que nos inculcaron el deseo de superación, apoyo y ánimo para la culminación de esta meta propuesta.

Al Lic. Amado Arce Cobeños, por su dedicación y asesoría, quien, con sus conocimientos, ha logrado que pueda terminar nuestro proyecto de tesis con éxito.

A nuestra alma mater la Universidad Peruana Unión por su apoyo constante formando grandes profesionales con principios y valores.

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Tabla de contenido.....	vii
Índice de figura.....	xiii
Índice de tablas.....	xiv
Índice de anexos.....	xv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
CAPÍTULO I.....	18
Planteamiento del problema.....	18
1.1. Descripción del problema.....	18
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general.....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Justificación de la investigación.....	21
1.3.1. Relevancia social.....	21
1.3.2. Relevancia teórica.....	21
1.3.3. Relevancia metodológica.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	23

CAPÍTULO II.....	24
Fundamentos teóricos de la investigación.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación .....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	24
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	25
2.2. Marco teórico.....	29
2.2.1. Clima organizacional .....	29
2.2.1.1. <i>Definición de clima organizacional</i> .....	29
2.2.1.2. <i>Importancia del clima organizacional</i> .....	30
2.2.2. Teorías del clima organizacional .....	31
2.2.2.1. <i>Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer</i> .....	31
2.2.2.2. <i>Teoría del clima organizacional de Likert</i> .....	32
2.2.2.3. <i>Teoría de McGregor</i> .....	33
2.2.2.4. <i>Teoría x</i> .....	33
2.2.2.5. <i>Teoría Y</i> .....	34
2.2.3. Características del clima organizacional .....	34
2.2.4. Dimensiones del clima organizacional.....	35
2.2.4.1. <i>Estilo de gerencia</i> .....	35
2.2.4.2. <i>Reconocimiento</i> .....	36
2.2.4.3. <i>Autonomía</i> .....	36
2.2.4.4. <i>Apoyo</i> .....	36



2.2.4.5. <i>Recompensa</i> .....	37
2.2.4.6. <i>Innovación</i> .....	37
2.2.5. Desempeño laboral .....	37
2.2.5.1. <i>Definición del desempeño laboral</i> .....	37
2.2.6. Importancia del desempeño laboral.....	38
2.2.7.1. <i>Teoría de las expectativas</i> .....	39
2.2.7.2. <i>Teoría de la equidad</i> .....	39
2.2.7.3. <i>Teoría establecimiento de metas</i> .....	40
2.2.8. Modelos de evaluación de desempeño .....	40
2.2.9. Características del desempeño laboral .....	41
2.2.10. Dimensiones del desempeño laboral.....	41
2.2.10.1. <i>Calidad de servicio</i> .....	42
2.2.10.2. <i>Productividad</i> .....	42
2.2.10.3. <i>Toma de decisiones</i> . .....	42
2.2.10.4. <i>Conocimiento</i> . .....	42
2.3. Marco conceptual .....	43
2.3.1. Clima organizacional .....	43
2.3.2. Estilo de gerencia .....	43
2.3.3. Reconocimiento.....	43
2.3.4. Autonomía .....	43
2.3.5. Apoyo.....	44

2.3.6. Recompensa .....	44
2.3.7. Innovación .....	44
2.3.8. Desempeño laboral .....	44
2.3.9. Calidad de servicio .....	44
2.3.10. Productividad.....	45
2.3.11. Toma de decisiones .....	45
2.4. Base bíblica – filosófica.....	45
2.4.1. Base bíblica .....	45
CAPÍTULO III.....	47
Metodología .....	47
3.1. Tipo de estudio .....	47
3.2. Diseño de investigación .....	47
3.3. Hipótesis .....	48
3.3.1. Identificación de variables.....	48
3.3.2. Hipótesis general.....	49
3.3.2. Hipótesis específicas.....	49
3.3.4. Operacionalización de variables.....	49
3.4. Delimitación espacial y temporal .....	53
3.4.1. Delimitación espacial.....	53
3.4.2. Delimitación temporal.....	53
3.5. Delimitación de la población y muestra .....	54

3.5.1. Delimitación de la población .....	54
3.5.2. Delimitación de la muestra.....	54
3.6. Diseño de instrumento de investigación .....	55
3.8. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos. ....	56
3.9. Técnicas para el procedimiento de la información .....	56
CAPÍTULO IV .....	57
Resultados y discusiones.....	57
4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación. ....	57
4.2 Información general descriptiva de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto.....	57
4.3. Prueba de hipótesis.....	72
4.3.1. Contrastación de la hipótesis general.....	72
4.3.2 Primera hipótesis específica .....	74
4.3.3 Segunda hipótesis específica.....	75
4.3.4 Tercera hipótesis específica.....	76
4.3.5 Cuarta hipótesis específica .....	77
4.4. Discusión de los resultados .....	78
CAPÍTULO V .....	81
Conclusiones y recomendaciones .....	81
5.1. Conclusiones.....	81
5.2. Recomendaciones.....	83

Referencias.....	85
Anexos.....	91

## Índice de figura

Figura 1. Dimensiones del clima organizacional .....	30
Figura 2. Dimensiones desempeño laboral .....	36
Figura 3. Correlación de variables .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable .....	47
Tabla 2. Muestreo de las constructoras del distrito de Tarapoto .....	52
Tabla 3. Fiabilidad de Alfa de Cronbach del clima organizacional.....	54
Tabla 4. Niveles del clima organizacional y su dimensiones .....	54
Tabla 5. Niveles del desempeño laboral y su dimensiones .....	56
Tabla 6. Clima organizacional según género .....	57
Tabla 7. Desempeño laboral según género.....	58
Tabla 8. Niveles del clima organizacional según edad.....	59
Tabla 9. Niveles del desempeño laboral según edad.....	60
Tabla 10. Clima organizacional según grado de instrucción.....	61
Tabla 11. Desempeño laboral según grado de instrucción .....	63
Tabla 12. Clima organizacional según empresa.....	65
Tabla 13. Desempeño laboral según empresa.....	65
Tabla 14. Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral .....	67
Tabla 15. Relación de clima organizacional y la calidad de servicio .....	68
Tabla 16. Relación de clima organizacional y la productividad.....	69
Tabla 17. Relación de clima organizacional y la toma de decisiones .....	70
Tabla 18. Relación de clima organizacional y el conocimiento.....	71

## Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	91
Anexo 2. Matriz operacional.....	95
Anexo 3. Instrumento de medición.....	102
Anexo 4. Validez de contenido mediante el criterio de jueces .....	112
Anexo 5. Carta de aceptación .....	115

## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Asimismo podemos apreciar que el tipo de investigación fue de diseño no experimental, con corte trasversal y tipo correlacional. Cuyo muestreo de los participantes quedó conformado por 92 colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. Los resultados indican que sí existe relación significativa ( $r = .403^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral. Además se encontró que sí existe una relación significativa ( $r = .386^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio. Asimismo se encontró que sí existe relación significativa ( $r = .349^{**}$ ;  $p < .001$ ) entre clima organizacional y la dimensión productividad. Paralelamente se encontró que si existe una relación significativa ( $r = .477^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones. Finalmente se encontró que no existe relación significativa ( $r = .177^{ns}$ ;  $p < .092$ ) entre clima organizacional y la dimensión de conocimiento. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

**Palabras clave:** clima organizacional, desempeño laboral, calidad, productividad, toma de decisiones, conocimiento.



## Abstract

This research aims to determine the existence of a significant relationship between organizational climate and work performance of employees in the administrative department of construction companies in Tarapoto district, San Martin - Peru, 2017. Besides, the type of the present research was of a non-experimental design, with a cross-sectional study and correlational type. The population for sampling was made up of 92 employees in the administrative department of construction companies in Tarapoto district. The results indicate that there is a significant relationship ( $r = .403^{**}$ ;  $p < .000$ ) between organizational climate and work performance. It was also found the existence of a significant relationship ( $r = .386^{**}$ ;  $p < .000$ ) between organizational climate and dimension quality of service. It was also found that there is a significant relationship ( $r = .349^{**}$ ;  $p < .001$ ) between organizational climate and dimension productivity. In parallel, it was found the existence of a significant relationship ( $r = .477^{**}$ ;  $p < .000$ ) between organizational climate and dimension decision making. Finally, it was found that there is no significant relationship ( $r = .177^{ns}$ ;  $p < .092$ ) between organizational climate and dimension knowledge. Therefore, we conclude that the better the organizational climate, the better the work performance.

**Keywords:** organizational climate, work performance, quality, productivity, decision making, knowledge.

# CAPÍTULO I

## Planteamiento del problema

### 1.1. Descripción del problema

En la actualidad se puede distinguir diferentes realidades en las constructoras de la ciudad de Tarapoto, muchas de ellas relacionadas directamente con el ambiente laboral, la inestabilidad, confusión, irritabilidad o incertidumbre, son comportamientos que generan resultados por debajo de lo esperado lo cual hace que no se pueda cumplir las metas y objetivos, este caso no solamente lo podemos observar acá en el distrito de Tarapoto sino también a nivel mundial; por ello afirmo que el clima organizacional y el desempeño laboral son de importancia significativa y trascendente en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de estas empresas, asimilando esto es necesario mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral con la finalidad de mantener vigentes a las empresas actuales como son: Consultores Arévalo S.R.L., Constructora e Inmobiliaria HMC S.A.C., Global Mining Macro Center S.R.L., Corporación de Construcciones e Inversiones S.A.C., Marka Group S.A.C. y Consorcio Constructor G&G S.A.C tomando esto, asumimos que clima organizacional es un factor relevante que determina el resultado laboral.

Por lo tanto, en virtud a lo anterior, se considera importante el estudio del clima organizacional en las constructoras, porque está conformado por una variedad de dimensiones que si no son llevadas positivamente pueden afectar el desempeño

laboral de los colaboradores, estas dimensiones son: estilo de gerencia, reconocimiento, autonomía, apoyo, recompensa, innovación.

Según Domínguez, Ramírez & García (2013) “El clima organizacional se forma a través de las percepciones personales, de igual forma abarca al conjunto de patrones recurrentes de conducta, actitudes y sentimientos que determinan el ambiente en una organización”. Sin embargo, este también puede ser un factor desfavorable para las organizaciones, por ello Castro (2012) menciona que “cada uno de los elementos que componen el clima organizacional y el efecto que estos producen en los individuos, se ve reflejado en actitudes positivas o negativas” (p. 11).

A nivel mundial se otorga mucho énfasis al estudio del clima organizacional en relación con el desempeño laboral, debido a la importancia y trascendencia que conllevan dentro de una organización. Según Paco & Matas (2015) “la carencia de un buen clima organizacional afecta tanto al desempeño laboral como también la salud y el bienestar personal” (p. 335). En base a esto Gonzales, Uscanga, García, & Estrada (2016) aportan que a medida que pasa el tiempo, se hace más necesario mejorar tanto la calidad como el desempeño laboral pues esto es indispensable para mantener vigentes a las empresas.

Además, Proaño (2014) expresa que el siglo XXI es considerado generalmente como el siglo del capital humano”, resaltando que en América Latina los activos en el desempeño del talento humano representan la mayor fuente de valor agregado de las organizaciones de la actualidad. Sin embargo, continúan surgiendo diversas problemáticas ocasionadas en gran medida por conflictos internos, dificultades

estructurales, e inconformidades que afectan al clima de la organización, lo cual repercute desfavorablemente en el desempeño laboral.

Por ello a través de este proyecto de investigación realizado en las constructoras de la ciudad de Tarapoto brindamos información relevante acerca de la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral para posteriormente ser aplicado en dichas empresas. Así, ante lo expuesto la presente investigación responderá la pregunta:

¿Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?

- b) ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?
- c) ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?
- d) ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?

### **1.3. Justificación de la investigación**

#### **1.3.1. Relevancia social**

El presente proyecto de investigación se realiza porque, hoy en día, las empresas constructoras no están evaluando la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral en el cual se desempeñan los colaboradores del área administrativa, puesto que lo que más se está priorizando es la captación de clientes y aumento de ingresos, por ello es necesario que estas empresas cuenten con un clima laboral adecuado para poder tener un mejor desempeño laboral.

#### **1.3.2. Relevancia teórica**

Esta investigación permitirá conocer la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral, cuya importancia está en determinar resultados pertinentes e información actualizada acerca del estado situacional de la problemática de las constructoras de la ciudad de Tarapoto, con la finalidad de poder servir como base

para que en futuras investigaciones vinculadas a este tema los investigadores tengan información adecuadas y resultados plasmados desde la perspectiva científica.

### **1.3.3. Relevancia metodológica**

Del mismo modo es preciso mencionar que la metodología de la presente investigación abarca el tipo de estudio correlacional cuyo propósito es medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, así como lo señalan (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Asimismo, se utilizó el cuestionario de Araujo, De la Torre, López & Bastos (2010) y Hernández (2008) para evaluar las dos variables, el primero midió el clima organizacional y el segundo el desempeño laboral.

La investigación, es importante porque dará a conocer la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral para ello utilizamos la validación de un instrumento – juicio de expertos que mide específicamente el clima organizacional y el desempeño laboral a través del procedimiento de criterio de jueces, para asegurar su validez y confiabilidad Alfa de Cronbach en la población encuestada, constituyéndose en un instrumento que podrá ser aplicado en futuras investigaciones referidas a las variables en cuestión.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- b) Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- c) Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- d) Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

## **CAPÍTULO II**

### **Fundamentos teóricos de la investigación**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Medina (2012), en Maracaibo realizó la presente investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del Municipio San Francisco del Estado Zulia. La metodología utilizada fue de tipo no experimental y correlacional. La población quedó conformada por veintitrés (23) sujetos en la gerencia y ciento cuarenta y cinco (145) empleados de los concesionarios de Camiones Maracaibo, C.A, IVECO y Mack Zulia. Como conclusión se indica que existe una asociación de influencia positiva, que a medida que se tenga un adecuado clima organizacional mejor va a ser la satisfacción laboral de los trabajadores.

Venegas (2014) realizó su investigación titulada Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. Cuyo propósito fue el de explorar las percepciones que poseen los trabajadores de la Dirección de Administración de Salud (DAS) de Concepción. Método: Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal. El universo fue la totalidad de los trabajadores que se encontraban vinculados a la Administración Central de la DAS de Concepción durante el período comprendido entre el 9 y el 13 de julio del año 2012. Conclusión: En la organización estudiada se



encontró un buen clima organizacional. Existieron similitudes en la valoración del clima entre hombres y mujeres.

Cardona (2013), realizó una investigación titulada “Incidencia de la Comunicación entre jefe – empleado en el Clima Organizacional del área de Fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala; cuyo objetivo principal fue determinar la incidencia de la comunicación entre jefes y empleados del área de fábrica en el clima organizacional de una empresa azucarera de la Costa Sur en 50 empleados. La metodología aplicada fue una investigación descriptiva. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios de comunicación y del clima organizacional. Se concluyó que existe una correlación positiva de la comunicación entre jefes - empleados del área de fábrica en el clima organizacional de una empresa azucarera de la costa sur, puesto que existe una buena comunicación y se ve reflejado en un óptimo clima organizacional.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Proaño (2014) en su investigación titulada “incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de las servidoras públicas del jardín de infantes Dr. José Ricardo Chiriboga Villagómez”, cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional existente en el Jardín de Infantes sobre el desempeño laboral de las servidoras públicas. La metodología aplicada fue una investigación exploratoria, descriptiva y explicativa. La unidad de observación constituyó un total de 20 trabajadoras públicas, quienes constituyeron el universo a estudiar. Concluyó en su investigación que el clima organizacional si incidió sobre el desempeño laboral de las

servidoras públicas docentes, se percibió un tipo de jefatura complaciente (38,46%), la motivación es importante al momento de desempeñar sus funciones obtuvo un (95%). Mientras que la comunicación entre personal directivo y servidoras, el trabajo en equipo y la toma de decisiones obtuvieron una alta valoración por sobre el (80%).

Del Rio, Munares & Montalvo (2013), en su investigación titulada “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú”. El propósito de esta investigación fue identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. Es un estudio descriptivo transversal, que incluyó 7 grupos ocupacionales. Con 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró el potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. Los resultados indican que el clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164; es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. Este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.

Onofre (2014) realizó una investigación acerca del “Clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral, en los funcionarios de la subsecretaría de información SENPLADES.” El objetivo fundamental fue determinar la influencia del clima organización y la satisfacción en el desempeño laboral. La metodología utilizada fue de tipo no experimental y correlacional. Se tomó como población a todos los empleados del SENPLADES, un total de 53 trabajadores. Obtuvo como resultado que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción hallada en un 97% de los encuestados. El 66% de los encuestados consideraron que los métodos de mando ejercidos por las autoridades son cumplidos eficazmente, mientras que la planificación institucional mostró un 61% de aprobación.

Pérez & Rivera (2015), en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013”. Cuyo objetivo fue determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 107 trabajadores de los regímenes 728 y 1057 que constituyeron la unidad de análisis. El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo y correlacional; y el diseño de investigación fue no experimental – transaccional. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios uno para la variable independiente (clima organizacional) y el otro para la variable dependiente (satisfacción laboral) cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostradas. Del estudio antes mencionado se llegó a la conclusión que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores del

Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, con lo que queda demostrada la hipótesis planteada en dicha investigación. Por lo tanto, se logró percibir que los trabajadores se involucran en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado, que se percibe fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales, y perciben a la institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional.

Ruiz, Reyes & Suárez (2014), en su tesis titulada “Clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la I. E. N° 82753, distrito de Llapa, provincia San Miguel – Cajamarca, 2014”. Buscaron determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, así como la relación entre ambas variables. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva y correlacional. La muestra estuvo conformada por 38 trabajadores administrativos y docentes. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios (Test de escala de satisfacción laboral – SL-SPC y Test de escala de opiniones – clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo) cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostradas dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alfa de Cronbach. Se llegó a la conclusión que existe una alta y positiva relación entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, que permite inferir que a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en una organización porque influye en la satisfacción laboral.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Clima organizacional**

#### ***2.2.1.1. Definición de clima organizacional***

El clima organizacional puede ser definido como la percepción que tiene el trabajador acerca del ambiente en la organización, de igual manera corresponde al conjunto de los factores físicos y humanos, como también a las características objetivas propias de una organización.

Según Chiavenato (2012), “El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas, por lo tanto, se basa en los estados emocionales de los colaboradores, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones.”

Además Antúnez (2015) el clima organizacional representa los factores propios de la organización, estos obedecen a las características innatas de cada entidad y a su vez afectan al clima organizativo y, de igual manera, al comportamiento de los trabajadores. En esta misma línea Domínguez, Ramírez & García (2013) afirman que el clima organizacional se fundamenta en las percepciones de los individuos, en ocasiones, definido como patrones recurrentes en la forma de comportarse, actitudes y sentimientos que reflejan el entorno en una organización.

Para Almeida (2012) el clima organizacional está compuesto por el personal, por la infraestructura física, también por los clientes y la relación de todos estos factores.

Por otra parte, Morales & Ronis (2012) definen al clima organizacional como la agrupación de características las objetivas de la organización, las cuales son perpetuas y de fácil medición, estas características marcan diferencia entre una y otra organización.

El clima organizacional cumple un papel fundamental en estas épocas para el desarrollo de todas las organizaciones, el cual se encuentran en un proceso continuo de mejoramiento del ambiente de trabajo de cada organización, para así tener una creciente productividad, una mayor eficiencia y satisfacción por parte de sus clientes, sin descuidar el recurso humano, por consiguiente es de gran importancia estudiar las variables ambientales para así conocer su consecuencias negativas o positivas en el desarrollo de las labores de los trabajadores vinculados a ella.

### ***2.2.1.2. Importancia del clima organizacional***

El clima organizacional es de gran relevancia para la organización, ya que es uno de los factores claves que ayuda a cumplir las metas, la armonía entre el equipo de trabajo, puesto que conlleva a saber entenderse entre colaboradores, sobrellevando actitudes y comportamientos distintos en un mismo entorno.

Según Espín & Torres (2014): “un clima positivo favorece a una mejor motivación y por lo tanto un mayor desempeño por parte de los individuos de la organización”, además menciona que este aumenta tanto el compromiso como la lealtad de los trabajadores hacia la organización. Mejía (2014) declara que el clima representa los

valores globales, las actitudes y creencias de las organizaciones; pues su naturaleza se transforma con la influencia de los elementos del mismo. Si el gerente logra diagnosticar y analizar el clima en su organización, este tiene la posibilidad de ejercer un control sobre el mismo, es decir puede administrarlo con eficacia.

Quiñonez (2013) presenta tres razones fundamentales en referencia a la importancia del clima organizacional estas son: a) evaluar el motivo de conflictos, insatisfacciones o causas de estrés, que se derivan en actitudes negativas dentro de la organización: b) crear y establecer un cambio administrativo, donde se identifique cuáles son los elementos que deberían ser intervenidos; y por último, c) mantener el desarrollo de la organización y prevenir problemas futuros que puedan llegar a presentarse.

### **2.2.2. Teorías del clima organizacional**

Pérez (2014) presenta en su investigación tres teorías sobre el clima organizacional, las mismas que se consideran adecuadas para esta investigación:

#### ***2.2.2.1. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer***

Según Ortega (2015) Litwin y Stringer son pioneros en dar concepto al clima organizacional bajo la perspectiva de percepción, esto en el año 1968. Los autores definieron al clima como un conjunto de factores del entorno laboral, susceptibles a la percepción y medición, de manera directa o indirecta por parte de los trabajadores que pertenecen y se desenvuelven en dicho entorno; Pues esto llega a influir en el comportamiento y la motivación.

Alcalá (2011) expone que Litwin y Stringer, en su obra “motivación y clima organizacional” realizada en el 1968, explican el accionar del individuo basándose en la teoría de la motivación y el clima organizacional, en la cual expresaron que el clima organizacional posee diversas propiedades que se pueden medir y percibir.

Hernández & Rojas (2011) mencionan en su investigación que el enfoque del instrumento construido por Litwin y Stringer es muy importante debido a que éste reconoce que el comportamiento de los colaboradores no es causado únicamente por factores de la organización, sino que también por las percepciones que estos tienen en referencia a dichos factores. Ellos consideraron la existencia de nueve dimensiones para determinar el clima organizacional de una empresa: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Tomando como referencia lo expuesto por Hernández & otros (2015) donde aluden que los diferentes análisis teóricos y estudios empíricos ejecutados por Litwin y Stringer poseen una adecuada confiabilidad y validez. Aun en la actualidad esta teoría tiene mucha influencia en varios investigadores.

#### ***2.2.2.2. Teoría del clima organizacional de Likert***

Según Soto (2010), Likert en su teoría del clima organizacional menciona que la conducta de los empleados se origina por el accionar administrativo y por las condiciones que estos llegan a percibir en la organización, según sus esperanzas, capacidades y valores; es decir, la percepción determina al clima organizacional.

Alcántara (2016) menciona que Likert consideró tres tipos de variables que son las que definen las características propias de una institución y que influyen en la



percepción que tienen quienes laboran para ella, las cuales son: causales, intermedias y finales: a) Causales: llamadas independientes, establecen que la organización evoluciona tras el logro de resultados ejemplo: las decisiones, actitudes y competencias; por otra parte b) las Intermedias, establecen la situación dentro de la empresa siendo ésta reflejada con factores como: comunicación, motivación, toma de decisiones, etc. Por último b) las Finales: siendo estas consecuencia o efecto de las antes mencionadas, este tipo de variables se orientan a resultados ejemplo: productividad, ganancias y pérdidas, etc. (p.34).

### **2.2.2.3. Teoría de McGregor**

Según Pérez (2014), Douglas McGregor fue un miembro honorable dentro de la escuela administrativa y relaciones humanas. Dejando un legado de enseñanzas que hasta hoy son útiles a pesar del pasar del tiempo, y de diferentes teorías y modo gerenciales durante cuatro décadas. Para Ramos (2012), McGregor fue el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". Siendo estas teorías de direcciones contrarias u opuestas; en la primera, los directores piensan que sus dirigidos sólo actuaran bajo criterios de amenazas; por lo contrario, en la segunda los directores consideran el principio de que las personas trabajan voluntariamente y por necesidad.

### **2.2.2.4. Teoría x**

Guerrero & Sánchez (2011) la exponen como: “una posición tradicional basada en convicciones erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano”, presentando los siguientes ejemplos: a) el trabajador naturalmente es apático y está lleno de pereza; prefiere evitar el trabajo y se desempeña mínimamente; b) el trabajador no tiene

ambición; c) se resiste al cambio, porque prefiere la seguridad y evitar el peligro; y por último d) es muy dependiente y no tiene la capacidad de tener control de sí mismo, ni mantiene disciplina, por lo que necesita ser dirigido y controlado (p.34).

#### **2.2.2.5. Teoría Y**

Pérez (2014) explica que la teoría propone al trabajador como el factor de mayor importancia en la empresa, desde esta visión los trabajadores son considerados como: seres optimistas, personas dinámicas y prestas a un cambio. Además, sostiene que los directores valoran a) El esfuerzo físico y mental de los trabajadores; b) Si una organización provee un clima organizacional con las condiciones adecuadas, los trabajadores serán responsables. Y por último c) Las personas tienen autodirección y autocontrol y además están comprometidos (p.22).

Según Mendoza (2011) McGregor afirmó que su teoría “Y” era más adecuada que su teoría “X”, por ello planteó ideas como la toma de decisiones de manera participativa, desarrollar trabajos responsables y específicos, además de buenas relaciones. Esta teoría estima que los trabajadores tienden a considerar el trabajo de manera tan natural como si fuera un descanso, por esto el trabajador promedio aprende a aceptar e incluso a buscar nuevas responsabilidades.

#### **2.2.3. Características del clima organizacional**

Según Hashemi & Sadeki (2016) a pesar de no haber definición concreta sobre el clima organizacional, varios investigadores coinciden en diversas características como: a) la versatilidad del clima; es decir, que puede cambiar con el tiempo; b) se percibe de forma grupal; o sea este puede llegar a ser percibido a modo de un

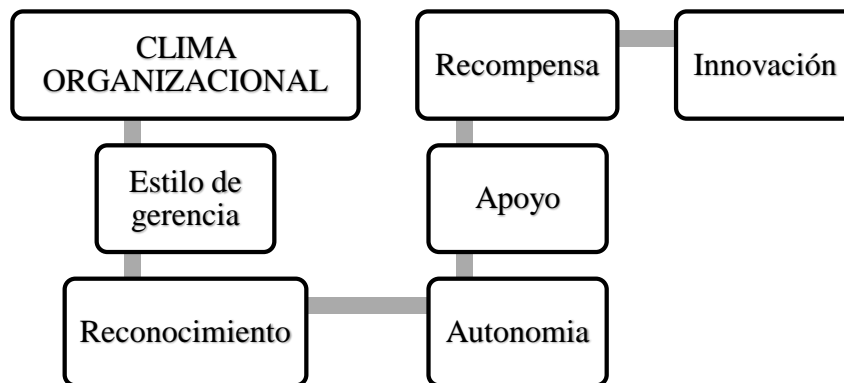
consenso entre varias personas; c) surge de impresiones generales de la organización, las cuales se forman interactuando entre sí, y con los factores de políticas, estructuras y procesos de la organización; y por último d) estas percepciones se describen en condiciones ambientales o eventos, que son evaluados dentro de la organización (p.377).

#### 2.2.4. Dimensiones del clima organizacional

En la figura 1 se presentan las dimensiones del clima organizacional que contiene seis dimensiones: estilo de gerencia, reconocimiento, autonomía, apoyo, recompensa e innovación (De Araujo, De la torre, López & Bastos, 2010).

Figura 1.

Dimensiones del clima organizacional



Fuente: De Araujo, De la torre, López & Bastos (2010)

##### 2.2.4.1. Estilo de gerencia

También llamado de dirección, definido como la inclinación del gerente a comportarse de una manera determinada y permanece relativamente estable. Puche

(2015) menciona que “es el grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores”.

#### **2.2.4.2. Reconocimiento**

Según Garza (2010) define al reconocimiento como “la percepción de cómo son reconocidas las contribuciones de los miembros por parte de la organización”. Sánchez & Paredes (2012) concuerdan que este tipo de incentivo se entrega al trabajador en respuesta a lo que él contribuye con su empresa.

#### **2.2.4.3. Autonomía**

Camacho (2014) atribuye que “es la condición, el estado o la capacidad de autogobierno o de cierto grado de independencia”. Para Asteria (2015) la autonomía se refiere, a la capacidad de desarrollar distintas competencias, para poder ejercer sus funciones de manera individual.

Es pensar de los trabajadores en una organización con respecto de su libertad en la toma de decisiones atribuidas a su función. Es la forma de percibir una supervisión adecuada y no limitante, es decir, el sentirse como responsables de sus labores y no tener controles innecesarios en su desempeño. (Jiménez, 2009).

#### **2.2.4.4. Apoyo**

Percepción que tienen los miembros de la empresa en cuanto al espíritu de ayuda y respaldo que ellos reciben. Acosta & Venegas (2010) definieron apoyo “como un sentimiento del individuo”. Mientras que Garza (2010) lo ve como la apreciación por parte de los directivos sobre el respaldo hacia la conducta del trabajador.

#### **2.2.4.5. Recompensa**

Definido como un estímulo recibido por el trabajador como consecuencia de la labor bien desempeñada. Para Pereira (2014) la recompensa corresponde al punto de vista de las personas acerca de la recompensa adecuada que recibe el trabajador por el buen desempeño realizado. Para Orbegoso (2010) esto se refiere a los incentivos monetarios y a las oportunidades de ascenso.

Alcalá (2011) expresa que el clima organizacional está direccionado a entregar recompensas, y éste conlleva un mayor incremento de necesidades de logros de los empleados.

#### **2.2.4.6. Innovación**

Se define como un proceso sistemático en la que se pone en práctica una idea y se experimenta la creatividad. Según Hernández, Garrido & Lerma (2015) se refiere al punto de vista de las personas acerca del respaldo que reciben de los superiores, para incentivar la creatividad, el ánimo y el apoyo para promover así la creatividad a pesar de los riesgos.

### **2.2.5. Desempeño laboral**

#### **2.2.5.1. Definición del desempeño laboral**

Se concibe como las acciones que realizan los colaboradores orientadas al cumplimiento de sus objetivos, está vinculado directamente a sus funciones, y representa una fortaleza para la empresa.

Chiavenato (2002) define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

A su vez el mismo Chiavenato (citado por Araujo & Guerra, 2007) expone:

Que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización, y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo (p.141).

#### **2.2.6. Importancia del desempeño laboral**

Según Hernández (2010) manifiesta que el desempeño laboral se administra tanto por el análisis objetivo de una situación en específico, como por las percepciones subjetivas del clima organizacional del trabajador. Mientras que Iturralde (2011) considera importante porque este ayuda a desarrollar nuevas políticas internas, mejorar el desempeño laboral y la toma de decisiones, permite establecer la existencia de capacitaciones requeridas, indica los errores estructurales, y por último estas evaluaciones ayudan a identificar si existen problemas personales que influyan al desempeño laboral del trabajador. Amendaño & Beltrán (2014) consideran importante la evaluación de desempeño debido a que esto contribuye con la toma de decisiones en los criterios de ascenso o de ubicación.

### **2.2.7. Teorías del desempeño laboral**

Según Ohtman (2014) para la gestión del desempeño laboral, la base teórica principal es la psicología social. Esto en referencia a la psicología de las relaciones interpersonales en diversos entornos, como comunidades, organizaciones, y otros grupos. Tomando como punto de partida a la psicología social en esta investigación se presentan tres teorías dinámicas: teoría de las expectativas, teoría de la equidad y la teoría establecimiento de metas.

#### **2.2.7.1. Teoría de las expectativas**

Olvera (2013) expone que el trabajador tendrá un buen desempeño laboral si éste asume previamente que su esfuerzo va contribuir a un mayor desempeño retribuido por resultados positivos y atractivos para sí mismo; por lo contrario, el desempeño laboral se verá disminuido si aprecia que los resultados no dependerán de su esfuerzo. El personal de trabajo se motivará en aumentar su desempeño laboral, si esto significa que obtendrá una buena evaluación para sí mismo, recompensas adecuadas, al igual que el cumplimiento de sus metas personales.

#### **2.2.7.2. Teoría de la equidad**

Vega (2007) menciona que la equidad es el equilibrio entre las cualidades laborales del trabajador y las recompensas que éste recibe a cambio. De acuerdo con esta teoría los trabajadores se motivan cuando llegan a experimentar satisfacción por lo recibido mediante el esfuerzo realizado. Bedodo & Giglio (2006) exponen que los trabajadores llegan a comparar su aporte realizado en el trabajo, ejemplo: esfuerzo, experiencia, y

competencias; contra los resultados obtenidos, ejemplo: reconocimientos, remuneración y ascensos.

### **2.2.7.3. Teoría establecimiento de metas**

Betancur (2010) considera que en base a esta teoría existe retroalimentación, es decir el trabajador debe poseer posibilidades de saber cómo progresa en su camino hacia el cumplimiento de las metas. Sin embargo, no es suficiente con establecer metas específicas y con la retroalimentación. Existen otros factores que también influyen sobre el desempeño, principalmente, el compromiso por parte del trabajador. Castro (2015) presenta en su investigación que una de las principales fuentes que motivan al trabajador es la intención misma de luchar por alcanzar sus objetivos. Debido que éste establece cuanto esfuerzo le es necesario invertir para conseguirlo.

### **2.2.8. Modelos de evaluación de desempeño**

Según Mino (2014) Existen varios modelos de evaluación de desempeño. Las cuales se desarrollan de distintas fuentes de información. El autor presenta diversas opciones de evaluación que son:

- a) Auto estimaciones (autoevaluación): Se realiza por el mismo trabajador, en referencia a su propio desempeño, siendo la principal desventaja que los trabajadores tienden a calificarse más alto de lo que lo harían los superiores.
- b) Supervisor inmediato: Jerárquicamente ésta es la persona que por lo general está en una mejor posición para realizar la evaluación de desempeño de un subordinado, puesto que en cierto modo, éste es el responsable directo de las funciones que realice el trabajador.



- c) Retroalimentación de 360 grados: Para esta evaluación se recaba información desde todas las áreas de la organización, en referencia al desempeño del evaluado; generalmente este método es utilizado para programas aplicativos de capacitación y el desarrollo (p.19).

### 2.2.9. Características del desempeño laboral

El desempeño constituye una base para desarrollar mejorías en las organizaciones (Shaut, 2014). Según Mohammad (2013) existen varias características claves como indicadores del desempeño estas son: a) meta o resultado orientado; b) poseen un punto referencial; c) se proporciona información estratégica; d) desenlazan en la toma de decisiones en búsqueda de una mejora.

### 2.2.10. Dimensiones del desempeño laboral.

En la figura 2 se presentan las dimensiones del clima organizacional que contiene cuatro dimensiones: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento (Hernández, 2008).

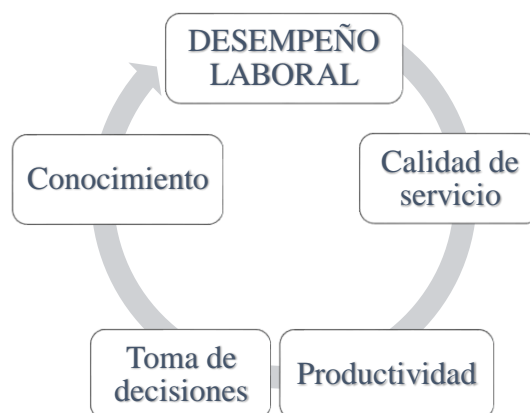


Figura 2. Dimensiones desempeño laboral, por Hernández, 2008.

#### **2.2.10.1. Calidad de servicio**

Para Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009) es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.

Cornejo (2012) “interfaz que debe generar altos niveles de valor percibido por el cliente o usuario, de modo que la satisfacción y la lealtad aumenten” (p.3).

#### **2.2.10.2. Productividad.**

Para Vanegas (2001) La productividad es el resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general.

#### **2.2.10.3. Toma de decisiones.**

Rodríguez (2014) menciona que la toma de decisiones constituye un proceso organizacional que se desarrolla por individuos o grupos para solucionar problemas y aprovechar oportunidades organizacionales.

#### **2.2.10.4. Conocimiento.**

Martínez, Prieto, Rincón & Garbonell (2012) “El conocimiento es un elemento integrador de las organizaciones y comunidades que aprenden” (p.46).

Además Segarra & Bou (2005) define al conocimiento como un activo intangible que forma parte de distintos elementos y procesos de la organización y puede adoptar distintas formas.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Clima organizacional**

Es la percepción que tiene el trabajador acerca del ambiente en la organización, de igual manera corresponde al conjunto de los factores físicos y humanos, como a las características objetivas propias de una organización.

### **2.3.2. Estilo de gerencia.**

Inclinación del gerente a comportarse de una manera determinada y permanece relativamente estable, y el grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores.

### **2.3.3. Reconocimiento.**

Es la percepción que tienen los miembros de la organización con respecto a las recompensas que reciben, como consecuencia de su contribución en la empresa.

### **2.3.4. Autonomía**

Es la percepción que todo trabajador tiene en relación a la autodeterminación, y deber ser realizada con responsabilidad en la toma de decisiones con respecto a los procedimientos del trabajo y metas, teniendo libertad para actuar como mejor creen, estimulados para tomar sus propias decisiones y compartir nuevas ideas para mejorar el trabajo.

### **2.3.5. Apoyo**

Es considerado como una ayuda percibida de los trabajadores por parte de los directivos y de otros empleados del grupo, esta percepción se refiere al respaldo, tolerancia y aceptación.

### **2.3.6. Recompensa**

Estímulo recibido por el trabajador como consecuencia de su labor el cual se asocia a una conducta determinada, existiendo un sistema de promoción y política salarial adecuada.

### **2.3.7. Innovación**

Es una actividad que involucra un proceso creativo y en el cual se asumen riesgos, introduciendo modificaciones en la manera de hacer las cosas para mejorar el resultado final.

### **2.3.8. Desempeño laboral**

Podemos decir que el desempeño tiene una relación con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del colaborador.

### **2.3.9. Calidad de servicio**

Se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía, entre otros aspectos.

### **2.3.10. Productividad.**

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado. (Rodríguez, 2003).

### **2.3.11. Toma de decisiones**

Robbins, Coulter, Rodríguez, Amaru, Varela, Jones & Huerta (2009) indican que, la toma de decisiones “Se considera habitualmente como una elección entre alternativas”. Que el proceso de toma de decisiones “es una serie de ocho etapas que comienza por identificar un problema y los criterios de decisión y por ponderarlos; enseguida se pasa a trazar, analizar y elegir una alternativa para resolver el problema y para concluir se evalúa la eficacia de la decisión”.

## **2.4. Base bíblica – filosófica**

### **2.4.1. Base bíblica**

“Todo lo que te viniere a la mano para hacer, hazlo según tus fuerzas; porque en el Seol, adonde vas, no hay obra, ni trabajo, ni ciencia, ni sabiduría”. (Eclesiastés 9:10) (p.643)

Reina Valera (1960) Sin embargo, en la actualidad la situación de los trabajadores dista mucho del propósito original, siendo similar a lo descrito por Santiago, en la epístola que lleva su nombre, en el capítulo 5 verso 4: “He aquí, clama el jornal de los obreros que han cosechado vuestras tierras, el cual por engaño no les ha sido pagado por vosotros; y los clamores de los que habían segado han entrado en los oídos del Señor de los ejércitos”. La palabra de Dios, exhorta a las personas que tienen a su

cargo un grupo de individuos que trabaja para ellos, a evitar utilizar su poder para enriquecerse más de lo debido; no importándoles maltratar a los que laboran en sus empresas, o robando el sueldo a sus trabajadores, no pagándoles su jornal a tiempo, y muchos menos se preocupan por sus necesidades. Jehová, dice que éstos no están juntando sus riquezas para bien, sino para su propio tropiezo.

De la misma manera, Deuteronomio 24:14,15 menciona: “No oprimirás al jornalero pobre y menesteroso, ya sea de tus hermanos o de los extranjeros que habitan en tu tierra dentro de tus ciudades”.

#### **2.4.2. Base filosófica**

De White (2003) “Como resultado, la mayor obra jamás confiada a los mortales ha sido estropeada por la mala administración de hombres con marcados defectos de carácter”.

El conocimiento de la gracia de Dios, las verdades de su Palabra y los dones temporales, el tiempo, los recursos, los talentos y la influencia, todas estas cosas constituyen un cometido de Dios, que ha de emplearse para su gloria y para la salvación de los hombres. Nada puede ofender más a Dios, que está constantemente otorgando sus dones al hombre, que ver a éste aferrarse egoístamente a sus dones, sin devolver nada al dador.

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

#### **3.1. Tipo de estudio**

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además estos estudios miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) “La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionada.” (p. 63,64)

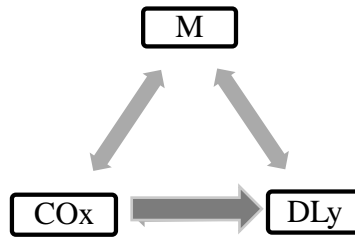
Por lo cual el objetivo de esta investigación es determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

#### **3.2. Diseño de investigación**

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. Además Hernández, Fernández & Baptista (2014) “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 192, 193).

Figura 3.

Correlación de variables



Fuente: elaboración propia (Cuadro)

Donde:

**M** = Muestra

**COx** = Variable clima organizacional.

**DLy** = Variable desempeño laboral

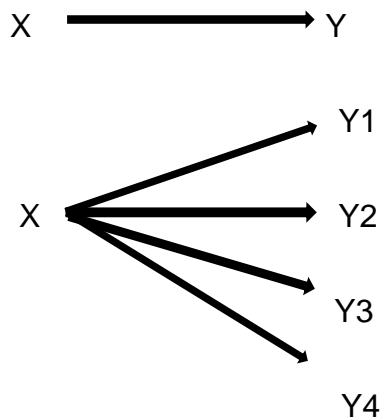
**r** = Correlación entre Cox y DLy

### 3.3. Hipótesis

#### 3.3.1. Identificación de variables.

**X:** Clima organizacional

**Y:** Desempeño laboral





### **3.3.2. Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación significativa entre clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- b) Existe relación significativa entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- c) Existe relación significativa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- d) Existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

### **3.3.4 Operacionalización de variables.**

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.</b>	Clima organizacional	Estilo de gerencia	Confían en su gerente El gerente soluciona problemas de trabajo El gerente estimula a los colaboradores Mantiene trato justo El confía en el grupo Muestra una relación de apoyo
		Reconocimiento	Enfatiza el factor humano Los colaboradores son informados Proporcionan conocimiento a sus colaboradores los trabajadores reciben reconocimiento por su trabajo Existe reconocimiento por parte del gerente en relación al rendimiento Los colaboradores contribuyen para alcanzar el éxito Se valora hacer cosas nuevas
		Autonomía	Los colaboradores tienen libertad para actuar Los colaboradores toman decisiones Estimula a los colaboradores a confiar en sí mismos

---

		<p>Reciben apoyo y estímulo para hacer algo nuevo</p> <p>Los colaboradores comparte nuevas cosas</p> <p>Predomina la cooperación y solidaridad entre colaboradores</p>
	Apoyo	
		<p>Existe buena aceptación de las personas</p> <p>Se percibe el sentimiento de la amistad</p> <p>Fáciles acuerdos</p> <p>Existe sistema de remuneración para los trabajadores</p> <p>La política salarial está organizada</p> <p>Los colaboradores son recompensados</p>
	Recompensa	
		<p>La metodología del trabajo es adecuada</p> <p>Nuevas formas de captar clientes</p> <p>Las reglas excesivas dificultan el trabajo</p>
	Innovación	
Desempeño laboral	Calidad de servicio	<p>Es eficiente el servicio brindado</p> <p>Analizamos el servicio brindado</p> <p>La atención es eficiente</p>
		<p>Nuestros clientes tienen una atención respetuosa y diligentemente</p> <p>Depende de mí la satisfacción de los clientes</p> <p>Transformo las quejas en oportunidades de mejora</p>

---

---

	<p>Incentivos por mi buen desempeño</p> <p>Mis jefes y superiores confían en mi</p> <p>Estoy orgulloso de trabajar aquí</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Cumplo con las expectativas del cliente</p> <p>Percibo favoritismo laborable</p>
Productividad	<p>Justifico alguna demora</p> <p>Cumplo con mis horas</p> <p>Promuevo el cuidado de la empresa</p> <p>Alcanzo objetivos planteados</p> <p>Trabajo horas extras</p> <p>Cumplo con las tareas encomendadas</p> <p>Resultados eficientes</p> <p>Analizo el avance de mi trabajo</p> <p>Ayudo a cumplir las metas</p>
Toma de decisiones	<p>Me involucro en todo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Reporto malas funciones</p> <p>Actitud laboral</p> <p>Resuelvo problemas presentados</p> <p>Analizo los resultados</p> <p>Decido y asumo responsabilidad</p> <p>Me proporcionan lo que solicito</p>
Conocimiento	<p>Realizo programaciones</p> <p>Conozco las políticas y normas</p>

---

---

Conocimiento para las tareas  
Misión, visión y valores  
Conocimiento de las normas  
Distribución de recursos  
Tengo conocimiento del reglamento  
Conozco a los colaboradores  
Conozco necesidades y expectativas del cliente  
Respondo las incertidumbres de nuestros clientes

---

Fuente: Elaboración propia

### **3.4. Delimitación espacial y temporal**

#### **3.4.1. Delimitación espacial**

Esta investigación se realizará en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín.

#### **3.4.2. Delimitación temporal**

Esta investigación tendrá una duración de 03 meses, del 23 de abril hasta el mes de agosto de 2017. La recolección y procesamiento de datos tendrá dos semanas de duración desde el 29 de mayo al 09 de junio.

### 3.5. Delimitación de la población y muestra

#### 3.5.1. Delimitación de la población

La unidad de observación serán los colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto 2017. Esta población está compuesta tanto por hombres y mujeres, siendo un total de 92 colaboradores.

#### 3.5.2. Delimitación de la muestra

Para la delimitación de la muestra se pasó a dividir a las empresas constructoras. A continuación describimos cada uno de ellos con su respectiva muestra que será el 100% de la población a quien aplicaremos la encuesta, siendo un total de 92 colaboradores del área administrativa de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto.

Tabla 2

*Muestreo de las constructoras del distrito de Tarapoto*

N <sup>o</sup>	Empresa	Dirección	Muestra tomada por constructoras
1	Consultores Arévalo S.R.L.	Jr. Camila Morey N° 229	9
2	Global Mining Macro Center S.R.L	Jr. Alfonso Ugarte N° 1321	18
3	Corporación de Construcciones e Inversiones S.A.C	Jr. Manco Cápac N° 264	16
4	Marka Group S.A.C.	Jr. Manco Cápac N° 225	20
5	Constructora e Inmobiliaria HMC S.A.C.	Vía de Evitamiento Cdra. 26	15
6	Consortio Constructor G&G S.A.C.	Jr. Santa Inés N° 172	14
	Total de la muestra		92

Fuente: elaboración propia

### **3.6. Diseño de instrumento de investigación**

Se desarrollará un cuestionario para los colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, la cual tendrá por objetivo determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto.

El instrumento que mide clima organizacional contiene seis dimensiones: estilo de gerencia, reconocimiento, autonomía, apoyo, recompensa e innovación este instrumento fue desarrollado por De Araujo, De la torre, López & Bastos (2010), este instrumento está conformado por 28 ítems donde se plasman las 6 dimensiones mencionadas. Con opciones de respuesta con la escala de Likert, la cual mide el grado de conformidad (totalmente en desacuerdo=1, 2= en desacuerdo, 3= ni en acuerdo ni desacuerdo, 4 =de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo). Por otra parte el instrumento de desempeño laboral también fue creado y validado por Hernández (2008), es un instrumento estructurado por cuatro dimensiones y 36 ítems, pero para este estudio se adaptó a 39 ítems. Ambas variables se califican en una escala de Likert del 1 al 5, siendo el número 1(totalmente en desacuerdo) y el número 5(totalmente de acuerdo), las mismas que se utilizarán en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

### **3.7. Descripción de la aplicación de instrumentos**

Siguiendo la formalidad de la investigación se realizó primeramente una búsqueda detallada en la mayoría de revistas importantes, repositorios de universidades

importantes tanto nacionales como internacionales y base de datos (EBSCO, Dialnet, Redalyc, Scielo, Scopus).

Asimismo, se formalizó el proyecto de investigación presentando primeramente una solicitud que permita obtener la autorización y realizar el estudio en las constructoras, con el propósito de brindar una excelente información, luego de haber seleccionado los instrumentos y una vez seleccionada la muestra de estudio, procederemos a aplicar el instrumento elaborado para la recolección de datos, aplicada a los colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, región San Martín.

### **3.8. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.**

Para validar el instrumento en el presente caso el cuestionario, se pondrá a disposición de especialistas en el tema los mismos que evaluarán el instrumento de manera detallada.

### **3.9. Técnicas para el procedimiento de la información**

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados, tanto para el clima organizacional como también para el desempeño laboral. Seguidamente se ingresará los datos al programa SPSS 23 con el objetivo de obtener datos estadísticos, respecto a la correlación de las variables, entre otros, los cuales nos permitirán hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.



## CAPÍTULO IV

### Resultados y discusiones

#### 4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación.

Tabla 3

*Fiabilidad de Alfa de Cronbach del clima organizacional*

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Clima Organizacional	0.831	28
Desempeño Laboral	0.838	39

Fuente: elaboración propia

La tabla 3 nos muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0.8 lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

#### 4.2 Información general descriptiva de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto.

Tabla 4

*Niveles de clima organizacional y sus dimensiones.*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Clima organizacional	Bajo	22	23.9%
	Promedio	34	37.0%
	Alto	36	39.1%
Estilo de gerencia	Bajo	20	21.7%
	Promedio	29	31.5%
	Alto	43	46.7%
Reconocimiento	Bajo	13	14.1%

	Promedio	41	44.6%
	Alto	38	41.3%
Autonomía	Bajo	21	22.8%
	Promedio	34	37.0%
	Alto	37	40.2%
Apoyo	Bajo	18	19.6%
	Promedio	23	25.0%
	Alto	51	55.4%
Recompensa	Bajo	3	3.3%
	Promedio	34	37.0%
	Alto	55	59.8%
Innovación	Bajo	6	6.5%
	Promedio	29	31.5%
	Alto	57	62.0%
	Total	92	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4, se observan los niveles de la variable clima organizacional, que describen que el 23.9% está en un nivel bajo, el 37.0% en un nivel promedio y el 39.1% en un nivel alto. En cuanto a las dimensiones de la variable clima organizacional son, Estilo de gerencia tiene un 21.7% un nivel bajo, el 31.5% tiene un nivel promedio y el 46.7% tiene un nivel alto, la dimensión reconocimiento el 14.1% tiene un nivel bajo, el 44.6% tiene un nivel promedio y el 41.3% tiene un nivel alto, la dimensión autonomía, el 22.8% tiene un nivel bajo, el 37.0% tiene un nivel promedio y el 40.2% tiene un nivel alto, la dimensión Apoyo, el 19.6% tiene un nivel Bajo, el 25.0% tiene un nivel Promedio y el 55.4% tiene un nivel alto, la dimensión recompensa, el 3.3% tiene un nivel bajo, el 37.0% tiene un nivel promedio y el 59.8% tiene un nivel alto y finalmente la dimensión

innovación el 6.5% tiene un nivel bajo, el 31.5% tiene un nivel promedio y el 62.0% tiene un nivel alto.

Tabla 5  
*Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Desempeño laboral	Bajo	26	28.3%
	Promedio	38	41.3%
	Alto	28	30.4%
Calidad de servicio	Bajo	30	32.6%
	Promedio	36	39.1%
	Alto	26	28.3%
Productividad	Bajo	24	26.1%
	Promedio	38	41.3%
	Alto	30	32.6%
Toma de decisiones	Bajo	20	21.7%
	Promedio	21	22.8%
	Alto	51	55.4%
Conocimiento	Bajo	27	29.3%
	Promedio	35	38.0%
	Alto	30	32.6%
	Total	92	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5, se observa los niveles de medición de la variable: Desempeño laboral y sus dimensiones, con respecto al desempeño laboral, el 28.3% tiene un nivel Bajo, el 41.3% tiene un nivel Promedio, y el 30.4% tiene un nivel Alto. Mientras que las dimensiones de la variable se distribuyen de la siguiente manera, la Calidad de servicio, el 32.6% tiene un nivel Bajo, el 39.1% tiene un nivel Promedio y el 28.3% tiene un nivel Alto, con respecto a la dimensión Productividad el 26.1% tiene un nivel Bajo, el 41.3% tiene un nivel Promedio y el 32.6% tiene un nivel Alto, sobre la

dimensión, Toma de decisiones, el 21.7% tiene un nivel Bajo, el 22.8% tiene un nivel Promedio, y el 55.4% tiene un nivel Alto, y finalmente la dimensión Conocimiento, el 29.3% tiene un nivel Bajo, el 38.0% tiene un nivel Promedio, y el 32.6% tiene un nivel Alto.

Tabla 6  
*Clima organizacional según género*

		Género			
		Masculino		Femenino	
Clima organizacional	Bajo	19	20.7%	3	3.3%
	Promedio	28	30.4%	6	6.5%
	Alto	30	32.6%	6	6.5%
Estilo de gerencia	Bajo	16	17.4%	4	4.3%
	Promedio	25	27.2%	4	4.3%
	Alto	36	39.1%	7	7.6%
Reconocimiento	Bajo	12	13.0%	1	1.1%
	Promedio	33	35.9%	8	8.7%
	Alto	32	34.8%	6	6.5%
Autonomía	Bajo	15	16.3%	6	6.5%
	Promedio	30	32.6%	4	4.3%
	Alto	32	34.8%	5	5.4%
Apoyo	Bajo	16	17.4%	2	2.2%
	Promedio	21	22.8%	2	2.2%
	Alto	40	43.5%	11	12.0%
Recompensa	Bajo	2	2.2%	1	1.1%
	Promedio	30	32.6%	4	4.3%
	Alto	45	48.9%	10	10.9%
Innovación	Bajo	5	5.4%	1	1.1%
	Promedio	28	30.4%	1	1.1%
	Alto	44	47.8%	13	14.1%
Total		77	83.7%	15	16.3%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 6 muestra que tanto hombres como mujeres se ubican en una categoría alta, en el nivel de clima organizacional (47.8% y 14.1% respectivamente), con respecto a las dimensiones; recompensa los hombres se ubican en mayor porcentaje en un nivel alto (48.9%), en los componentes estilo de gerencia, reconocimiento, autonomía, apoyo, recompensa, innovación el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio (27.2%, 35.9%, 32.6%, 22.8%, 32.6% y 30.4% respectivamente) y en la dimensiones estilo de gerencia y apoyo el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo (17.4%, 17.4% respectivamente).

Tabla 7  
*Desempeño laboral según género*

		<b>Género</b>			
		<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
Desempeño Laboral	Bajo	22	23.9%	4	4.3%
	Promedio	31	33.7%	7	7.6%
	Alto	24	26.1%	4	4.3%
Calidad de servicio	Bajo	26	28.3%	4	4.3%
	Promedio	30	32.6%	6	6.5%
	Alto	21	22.8%	5	5.4%
Productividad	Bajo	20	21.7%	4	4.3%
	Promedio	32	34.8%	6	6.5%
	Alto	25	27.2%	5	5.4%
Toma de Decisiones	Bajo	14	15.2%	6	6.5%
	Promedio	18	19.6%	3	3.3%
	Alto	45	48.9%	6	6.5%
Conocimiento	Bajo	23	25.0%	4	4.3%
	Promedio	30	32.6%	5	5.4%
	Alto	24	26.1%	6	6.5%
	Total	77	83.7%	15	16.3%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 7 muestra que tanto hombres como mujeres se ubican en una categoría promedio en el nivel de desempeño laboral (33.7% y 17.6% respectivamente). Asimismo respecto a las dimensiones; toma de decisiones los hombres se ubican en mayor porcentaje en un nivel alto (48.9%), en las dimensiones calidad, productividad y conocimiento el mayor porcentaje en el nivel promedio es (32.6%, 34.8% y 32.6% respectivamente) y en las dimensiones productividad y toma de decisiones el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo (21.7%, 15.2% respectivamente).

Tabla 8  
*Niveles de clima organizacional según edad*

		Edad					
		19-27		28-36		37-49	
Clima organizacional	Bajo	7	7.6%	10	10.9%	5	5.4%
	Promedio	11	12.0%	15	16.3%	8	8.7%
	Alto	6	6.5%	24	26.1%	6	6.5%
Estilo de gerencia	Bajo	4	4.3%	14	15.2%	2	2.2%
	Promedio	11	12.0%	12	13.0%	6	6.5%
	Alto	9	9.8%	23	25.0%	11	12.0%
Reconocimiento	Bajo	3	3.3%	8	8.7%	2	2.2%
	Promedio	15	16.3%	15	16.3%	11	12.0%
	Alto	6	6.5%	26	28.3%	6	6.5%
Autonomía	Bajo	8	8.7%	8	8.7%	5	5.4%
	Promedio	9	9.8%	19	20.7%	6	6.5%
	Alto	7	7.6%	22	23.9%	8	8.7%
Apoyo	Bajo	4	4.3%	11	12.0%	3	3.3%
	Promedio	7	7.6%	11	12.0%	5	5.4%
	Alto	13	14.1%	27	29.3%	11	12.0%
Recompensa	Bajo	2	2.2%	1	1.1%	0	0.0%

	Promedio	8	8.7%	16	17.4%	10	10.9%
	Alto	14	15.2%	32	34.8%	9	9.8%
	Bajo	1	1.1%	4	4.3%	1	1.1%
Innovación	Promedio	7	7.6%	16	17.4%	6	6.5%
	Alto	16	17.4%	29	31.5%	12	13.0%
	Total	24	26.1%	49	53.3%	19	20.7%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se puede determinar que el nivel más alto que ocupa el clima organizacional y sus dimensiones según sus edades se ubica en los colaboradores que tienen entre 28-36 años así como lo manifiesta las dimensiones recompensa, innovación, apoyo, reconocimiento y estilo de gerencia (34.8.1%, 31.5%, 29.3% y 25.0% respectivamente)

Tabla 9  
*Niveles de desempeño laboral según edad*

		Edad					
		19-27		28-36		37-49	
Desempeño laboral	Bajo	7	7.6%	17	18.5%	2	2.2%
	Promedio	8	8.7%	21	22.8%	9	9.8%
	Alto	9	9.8%	11	12.0%	8	8.7%
Calidad de servicio	Bajo	9	9.8%	19	20.7%	2	2.2%
	Promedio	11	12.0%	17	18.5%	8	8.7%
	Alto	4	4.3%	13	14.1%	9	9.8%
Productividad	Bajo	6	6.5%	15	16.3%	3	3.3%
	Promedio	10	10.9%	20	21.7%	8	8.7%
	Alto	8	8.7%	14	15.2%	8	8.7%
Toma de decisiones	Bajo	8	8.7%	9	9.8%	3	3.3%
	Promedio	3	3.3%	16	17.4%	2	2.2%
	Alto	13	14.1%	24	26.1%	14	15.2%

	Bajo	6	6.5%	17	18.5%	4	4.3%
Conocimiento	Promedio	9	9.8%	19	20.7%	7	7.6%
	Alto	9	9.8%	13	14.1%	8	8.7%
	Total	24	26.1%	49	53.3%	19	20.7%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se puede determinar que el nivel más alto que ocupa el desempeño laboral según sus edades se ubica en los trabajadores que tienen entre 28-36 años así como lo manifiesta las dimensiones toma de decisiones, productividad, calidad, conocimiento y desempeño laboral (26.1%, 15.2%, 14.1%, 14.1% y 12.0% respectivamente).

Tabla 10  
*Clima organizacional según grado de instrucción*

		Grado de instrucción									
		Técnico		Superior incompleto		Superior completo		Licenciatura		Otro	
Clima organizacional	Bajo	9	9.8%	1	1.1%	6	6.5%	4	4.3%	2	2.2%
	Promedio	17	18.5%	5	5.4%	8	8.7%	4	4.3%	0	0.0%
	Alto	14	15.2%	3	3.3%	9	9.8%	8	8.7%	2	2.2%
Estilo de gerencia	Bajo	7	7.6%	4	4.3%	5	5.4%	2	2.2%	2	2.2%
	Promedio	13	14.1%	4	4.3%	7	7.6%	5	5.4%	0	0.0%
	Alto	20	21.7%	1	1.1%	1	12.0%	9	9.8%	2	2.2%
Reconocimiento	Bajo	4	4.3%	1	1.1%	4	4.3%	3	3.3%	1	1.1%
	Promedio	21	22.8%	3	3.3%	1	12.0%	5	5.4%	1	1.1%
	Alto	15	16.3%	5	5.4%	8	8.7%	8	8.7%	2	2.2%
Autonomía	Bajo	6	6.5%	2	2.2%	7	7.6%	5	5.4%	1	1.1%
	Promedio	17	18.5%	4	4.3%	6	6.5%	6	6.5%	1	1.1%
	Alto	7	7.6%	2	2.2%	7	7.6%	5	5.4%	1	1.1%



Apoyo	Alto	1 7	18.5 %	3	3.3%	1 0	10.9 %	5	5.4%	2	2.2%
	Bajo	8	8.7%	1	1.1%	6	6.5%	3	3.3%	0	0.0%
	Promedio	1 4	15.2 %	3	3.3%	4	4.3%	1	1.1%	1	1.1%
	Alto	1 8	19.6 %	5	5.4%	1 3	14.1 %	1 2	13.0%	3	3.3%
Recompensa	Bajo	3	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	1 4	15.2 %	6	6.5%	8	8.7%	6	6.5%	0	0.0%
	Alto	2 3	25.0 %	3	3.3%	1 5	16.3 %	1 0	10.9%	4	4.3%
Innovación	Bajo	2	2.2%	1	1.1%	2	2.2%	1	1.1%	0	0.0%
	Promedio	1 3	14.1 %	4	4.3%	7	7.6%	5	5.4%	0	0.0%
	Alto	2 5	27.2 %	4	4.3%	1 4	15.2 %	1 0	10.9%	4	4.3%
	Total	4 0	43.5 %	9	9.8%	2 3	25.0 %	1 6	17.4%	4	4.3%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10, sobre la variable clima organizacional, el grado de instrucción con un nivel alto es técnico con un 15.2% seguido por superior completo con un 9.8%, mientras que las que tienen nivel promedio es técnico con un 18.5%, más bajo nivel de clima organizacional son superior incompleto con un 1.1% y también la de licenciatura con un 4.3%.

En cuanto al estilo de gerencia el grado de instrucción con un nivel alto es técnico con un 21.7% seguido de superior completo con un 12.0%, mientras que las que tienen un nivel promedio de estilo de gerencia son técnico con un 14.1% seguido de superior completo con un 5.6%, mientras que las que tienen un nivel bajo en cuanto a estilo de gerencia son superior incompleto con un 4.3% seguido de un 2.2% en licenciaturas respectivamente.

En cuanto al reconocimiento el grado de instrucción con un alto nivel son técnico con un 16.3%, seguido de un nivel promedio en técnico con un 22.8%, mientras que las que tienen un nivel bajo en cuanto a reconocimiento son licenciatura con un 3.3% seguido de un 1.1% en superior completo y otro respectivamente.

En cuanto a la autonomía con un nivel más alto son técnico con un 18.5%, seguido de un nivel promedio en técnico con un 18.5%, mientras que las que tienen más bajo nivel de autonomía son superior incompleto con un 2.2% seguido de otro con un 1.1% respectivamente.

En cuanto a apoyo con un nivel alto son técnico con un 19.6%, seguido de superior completo con un 14.1%, seguido de licenciatura con un 13.0%, mientras que las que tienen más bajo nivel de apoyo son los colaboradores con licenciatura con un 3.3% seguido de superior incompleto con un 1.1% respectivamente.

En cuanto a recompensa con un nivel alto son técnico con un 25.0%, seguido de superior completo con un 16.3%, mientras que las que tienen más bajo nivel de recompensa son los colaboradores con licenciatura con un 3.3% respectivamente.

En cuanto a innovación con un nivel alto son técnico con un 27.2%, seguido de superior completo con un 15.2%, mientras que las que tienen más bajo nivel de innovación son superior incompleto con un 1.1% seguido de licenciatura con un 1.1% respectivamente.

Tabla 11  
Desempeño laboral según grado de instrucción

		Grado de instrucción									
		Técnico		Superior incompleto		Superior completo		Licenciatura		Otro	
Desempeño laboral	Bajo	10	10.9%	3	3.3%	7	7.6%	3	3.3%	3	3.3%
	Promedio	20	21.7%	5	5.4%	8	8.7%	5	5.4%	0	0.0%
	Alto	10	10.9%	1	1.1%	8	8.7%	8	8.7%	1	1.1%
Calidad de servicio	Bajo	15	16.3%	2	2.2%	7	7.6%	4	4.3%	2	2.2%
	Promedio	14	15.2%	7	7.6%	9	9.8%	5	5.4%	1	1.1%
	Alto	11	12.0%	0	0.0%	7	7.6%	7	7.6%	1	1.1%
Productividad	Bajo	9	9.8%	3	3.3%	6	6.5%	3	3.3%	3	3.3%
	Promedio	18	19.6%	4	4.3%	10	10.9%	6	6.5%	0	0.0%
	Alto	13	14.1%	2	2.2%	7	7.6%	7	7.6%	1	1.1%
Toma de decisiones	Bajo	6	6.5%	3	3.3%	7	7.6%	3	3.3%	1	1.1%
	Promedio	11	12.0%	2	2.2%	5	5.4%	2	2.2%	1	1.1%
	Alto	23	25.0%	4	4.3%	11	12.0%	1	12.0%	2	2.2%
Conocimiento	Bajo	13	14.1%	3	3.3%	7	7.6%	3	3.3%	1	1.1%
	Promedio	13	14.1%	5	5.4%	8	8.7%	7	7.6%	2	2.2%
	Alto	14	15.2%	1	1.1%	8	8.7%	6	6.5%	1	1.1%
	Total	40	43.5%	9	9.8%	23	25.0%	16	17.4%	4	4.3%

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 11 nos muestra sobre la variable desempeño laboral del grado de instrucción con un nivel alto es técnico con un 10.9%, seguido de licenciatura y superior

completo con un 8.7%, mientras las que tienen un nivel más bajo de desempeño laboral son técnico con un 10.9% y también superior completo con un 7.6%.

En cuanto a la calidad de servicio con un nivel alto es técnico con un 12.0% seguido de superior completo y licenciatura con un 7.6%, mientras las que tienen un nivel más bajo de calidad de servicio son licenciatura con un 4.3%, seguido de superior incompleto con un 2.2% respectivamente.

En cuanto a la productividad con un nivel más alto son técnico con un 14.1% seguido de superior completo y licenciatura con un 7.6%, mientras las que tienen un nivel bajo de productividad son superior incompleto con un 3.3% seguido de otro con un 3.3%.

En cuanto a la toma de decisiones con un nivel promedio son técnico con un 25.0% seguido de licenciatura y superior completo con un 12.0%, mientras las que tienen un nivel más bajo en la toma de decisiones son superior incompleto con un 3.3% seguido de otro con un 1.1% respectivamente.

En cuanto al conocimiento con un nivel alto son técnico con un 15.2% seguido de superior completo con un 8.7%, mientras las que tienen un nivel más bajo de conocimiento son superior incompleto y licenciatura con un 3.3% seguido de otro con un 1.1% respectivamente.

Tabla 12  
Clima organizacional según empresa

		Empresa											
		Consultores Arévalo S.R.L.		Constructora e Inmobiliaria HMC S.A.C.		Global Mining Macro Center S.R.L.		Corporación de Construcciones e Inversiones S.A.C.		Marka Group S.A.C.		Consortio Constructor G&G S.A.C.	
Clima organizacional	Bajo	6	6.5%	1	15.4%	1	1.1%	1	1.1%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	3	3.3%	1	1.1%	6	6.5%	5	5.4%	1	12.0%	8	8.7%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	1	12.0%	1	10.9%	9	9.8%	6	6.5%
Estilo de gerencia	Bajo	0	0.0%	1	13.2%	2	2.2%	1	1.1%	4	4.3%	1	1.1%
	Promedio	4	4.3%	3	3.3%	5	5.4%	5	5.4%	7	7.6%	5	5.4%
	Alto	5	5.4%	0	0.0%	1	12.0%	1	10.9%	9	9.8%	8	8.7%
Reconocimiento	Bajo	3	3.3%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	6	6.5%	4	4.3%	7	7.6%	6	6.5%	1	12.0%	7	7.6%
	Alto	0	0.0%	1	1.1%	1	12.0%	1	10.9%	9	9.8%	7	7.6%
Autonomía	Bajo	9	9.8%	8	8.7%	1	1.1%	3	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	0	0.0%	6	6.5%	7	7.6%	4	4.3%	1	10.9%	7	7.6%
	Alto	0	0.0%	1	1.1%	1	10.9%	9	9.8%	1	10.9%	7	7.6%
Apoyo	Bajo	3	3.3%	1	10.0%	2	2.2%	1	1.1%	1	1.1%	1	1.1%
	Promedio	0	0.0%	4	4.3%	4	4.3%	1	1.1%	7	7.6%	7	7.6%
	Alto	6	6.5%	1	1.1%	1	13.0%	1	15.2%	1	13.0%	6	6.5%

	Bajo	0	0.0%	3	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Recompensa	Promedio	4	4.3%	7	7.6%	5	5.4%	9	9.8%	2	2.2%	7	7.6%
	Alto	5	5.4%	5	5.4%	1	14.3%	7	7.6%	1	19.6%	7	7.6%
						3	1%			8	6%		
	Bajo	0	0.0%	6	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Innovación	Promedio	4	4.3%	5	5.4%	5	5.4%	6	6.5%	3	3.3%	6	6.5%
	Alto	5	5.4%	4	4.3%	1	14.3%	1	10.9%	1	18.2%	8	8.7%
	Total	9	9.8%	1	16.3%	1	19.6%	1	17.4%	2	21.1%	1	15.2%
				5	3%	8	6%	6		0	7%	4	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12 según la dimensión clima se muestra que el nivel bajo se encuentra en la empresa Constructora e Inmobiliaria HMC S.A.C con un 15.2%, asimismo podemos observar que la dimensión con ponderado más elevado está en la categoría promedio en la empresa Marka Group S.A.C en las dimensiones clima y reconocimiento representado por el 12%,y a su vez podemos apreciar que el mayor porcentaje en la categoría alto se encuentra en la empresa Marka Group S.A.C. con un 19.6% respectivamente.

Tabla 13  
Desempeño laboral según empresa

		Empresa											
		Consultores Arévalo S.R.L		Constructora e Inmobiliaria HMC S.A.C.		Global Mining Macro Center S.R.L		Corporación de Construcciones e Inversiones S.A.C		Marka Group S.A.C.		Consortio Constructor G&G S.A.C.	
Desempeño laboral	Bajo	2	2.2 %	1	14.1 %	4	4.3 %	3	3.3%	1	1.1 %	3	3.3 %
	Promedio	3	3.3 %	2	2.2%	6	6.5 %	3	3.3%	3	14.1 %	1	12.0 %
	Alto	4	4.3 %	0	0.0%	8	8.7 %	10	10.9%	6	6.5 %	0	0.0 %
Calidad de servicio	Bajo	3	3.3 %	1	15.2 %	4	4.3 %	0	0.0%	4	4.3 %	5	5.4 %
	Promedio	0	0.0 %	1	1.1%	6	6.5 %	7	7.6%	1	14.1 %	9	9.8 %
	Alto	6	6.5 %	0	0.0%	8	8.7 %	9	9.8%	3	3.3 %	0	0.0 %
Productividad	Bajo	2	2.2 %	1	14.1 %	3	3.3 %	3	3.3%	3	3.3 %	0	0.0 %
	Promedio	0	0.0 %	2	2.2%	4	4.3 %	5	5.4%	1	15.2 %	1	14.1 %
	Alto	7	7.6 %	0	0.0%	1	12.0 %	8	8.7%	3	3.3 %	1	1.1 %
Toma de decisiones	Bajo	7	7.6 %	8	8.7%	1	1.1 %	2	2.2%	1	1.1 %	1	1.1 %
	Promedio	0	0.0 %	5	5.4%	5	5.4 %	2	2.2%	4	4.3 %	5	5.4 %

Conocimiento	Alto	2	2.2 %	2	2.2%	1 2	13. 0%	12	13.0%	1 5	16. 3%	8	8. 7 %
	Bajo	3	3.3 %	9	9.8%	7	7.6 %	3	3.3%	2	2.2 %	3	3. 3 %
	Prome dio	1	1.1 %	3	3.3%	2	2.2 %	10	10.9%	9	9.8 %	1 0	10 .9 %
	Alto	5	5.4 %	3	3.3%	9	9.8 %	3	3.3%	9	9.8 %	1	1. 1 %
	Total	9	9.8 %	1 5	16.3 %	1 8	19. 6%	16	17.4%	2 0	21. 7%	1 4	15 .2 %

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 13 se muestra que en la dimensión calidad de servicio Constructora e Inmobiliaria HMC S.A.C. cuenta con el mayor porcentaje en la categoría bajo, con un 15.2% asimismo podemos observar que Consorcio Constructor G&G S.A.C en la dimensión productividad tiene el mayor ponderado en la categoría promedio, representado por el 14.1%, también podemos observar que la empresa Marka Group S.A.C. en la dimensión toma de decisiones tiene el mayor ponderado que es la categoría alta, la cual está representado por el 16.3% respectivamente.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Contrastación de la hipótesis general

##### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.



H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 14

*Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima organizacional	.403 **	.000	92

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

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la tabla 14 nos muestra que el clima organizacional y el desempeño laboral tiene una correlación baja; pero muy significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del .403\*\* y un p valor igual a .000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a mayor clima organizacional mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

### 4.3.2 Primera hipótesis específica

#### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

#### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 15

*Relación de clima organizacional y la calidad de servicio*

	Calidad de servicio		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima organizacional	.386 **	.000	92

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

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, la tabla 15 nos muestra que el clima organizacional y la calidad de servicio tiene una correlación baja; pero muy significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del .386\*\* y un p valor igual a .000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, aunque

aumente o mejore un poco el clima organizacional, tendrá un impacto mayor en la calidad de servicio brindado por los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

### 4.3.3 Segunda hipótesis específica

#### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

#### Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 16

*Relación de clima organizacional y la productividad*

	Productividad		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima organizacional	.349 **	.001	92

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

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, la tabla 16 nos muestra que el clima organizacional y la productividad tiene una correlación baja significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del .349\*\* y un p valor igual a .001 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, aunque haya una mejora leve, tendrá un impacto mayor en la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

#### **4.3.4 Tercera hipótesis específica**

##### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

##### **Regla de decisión**

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor  $< 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 17

*Relación de clima organizacional y la toma de decisiones*

	Toma de decisiones		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima organizacional	.477 **	.000	92

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla 17 muestra que el clima organizacional y la toma de decisiones tiene una correlación baja pero muy significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del .477\*\* y un p valor igual a .000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, aunque haya una mejora leve, tendrá un impacto mayor en las decisiones que toman los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

#### **4.3.5 Cuarta hipótesis específica**

##### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

H1: Existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

##### **Regla de decisión**

Si el p valor  $> 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 18

*Relación de clima organizacional y el conocimiento*

	Conocimiento		
	Rho de Spearman	p valor	N
Clima organizacional	.177 <sup>ns</sup>	.092	92

<sup>ns</sup>. La correlación no es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, la tabla 18 muestra que el clima organizacional y el conocimiento tiene una baja relación; pero no es significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del .177\*\* y un p valor igual a .092 ( $p > 0,05$ ). En ese sentido, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna H1, es decir, el clima organizacional no está ligado directamente a la dimensión conocimiento puesto que no existe relación significativa.

#### 4.4. Discusión de los resultados

El objetivo del estudio fue determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Donde se encontró que sí existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral ( $r = .403^{**}$ ;  $p < .000$ ). Datos similares se pueden observar en la investigación de Onofre (2014) quien encontró que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción hallada en un 97% de los encuestados entre clima organizacional y la

satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral, en los funcionarios de la subsecretaría de información SENPLADES.

En cuanto al primer objetivo específico: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Los resultados permiten confirmar que sí existe relación significativa ( $r = .386^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio. Entonces se percibe que el clima organizacional es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernández, Chumaceiro & Atencio, 2009)

En cuanto al segundo objetivo específico: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Se encontró que sí existe relación significativa ( $r = .349^{**}$ ;  $p < .001$ ) entre clima organizacional y la dimensión productividad. Así como lo afirma Vanegas (2001) La productividad es el resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público.

En cuanto al tercer objetivo específico: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y la toma de decisiones de los colaboradores del área

administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Lo cual determina que sí existe relación significativa ( $r = .477^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones. En relación a esto Benavides (2004) afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización. La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

En cuanto al cuarto objetivo específico: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Permitiendo afirmar que no existe relación significativa ( $r = .177^{ns}$ ;  $p < .092$ ) entre clima organizacional y el conocimiento. Así como lo define Drucker (citado por Martínez, Prieto, Rincón & Garbonell, 2012) definen al conocimiento como la información eficaz en la acción, enfocada en los resultados, los cuales están fuera de la persona, en la sociedad y la economía o en el proceso del conocimiento mismo. Tomando esto certificamos que el conocimiento es una dimensión que no está ligado directamente al clima organizacional puesto que no existe relación significativa.



## CAPÍTULO V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados:

- a) Respecto al objetivo general planteado, tiene una correlación baja pero muy significativa ( $r = .403^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, es decir, a mayor clima organizacional mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- b) Con respecto al primer objetivo específico, se encontró una correlación baja pero muy significativa ( $r = .386^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto; es decir, aunque aumente o mejore un poco el clima organizacional, tendrá un impacto mayor en la calidad de servicio brindado por los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.
- c) Asimismo, en el segundo objetivo específico, se encontró que tiene una correlación baja significativa ( $r = .349^{**}$ ;  $p < .001$ ) entre clima organizacional y la

dimensión productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto; es decir, aunque haya una mejora leve, tendrá un impacto mayor en la productividad de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

d) Con respecto al tercer objetivo específico, se encontró que tiene una correlación baja pero muy significativa ( $r = .477^{**}$ ;  $p < .000$ ) entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, es decir, aunque haya una mejora leve, tendrá un impacto mayor en las decisiones que tomarán los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

e) Finalmente, respecto al cuarto objetivo específico, se encontró que tiene una baja relación; pero no es significativa ( $r = .177^{ns}$ ;  $p < .092$ ) entre clima organizacional y la dimensión de conocimiento de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto; es decir, el clima organizacional no está ligado directamente a la dimensión conocimiento puesto que tiene una relación baja.

## **5.2. Recomendaciones**

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones útiles para futuras investigaciones a realizarse:

Por los pocos estudios a nivel local y nacional y considerando la importancia del clima organizacional en las empresas constructoras de la ciudad de Tarapoto, se recomienda profundizar el tema de las recompensas y motivaciones que los trabajadores necesitan para tener un eficaz desempeño laboral.

Se recomienda al personal de la administración, elaborar un cronograma de actividades que induzcan a tener mayor comunicación con base en la relación directa al clima organizacional expuestas en este proyecto, supervisando y evaluando periódicamente al personal, para el logro de objetivos de la organización.

Validar con futuras investigaciones la efectividad y pertinencia de los lineamientos que representa el clima organizacional y desempeño laboral en el desarrollo empresarial para reforzar la base teórica conceptual

Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores

Interesados en el estudio del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral.

Prestar más atención a cada uno de los reclamos y sugerencias que los colaboradores tienen acerca de su área de trabajo y compañeros de trabajo.

Prestar atención a cada trabajador y brindarle todo el apoyo que necesita para que sea más competitivo y realice un buen trabajo en cada una de las constructoras de la ciudad de Tarapoto.

## Referencias

- Acosta, B., & Venegas, C. (8 de Junio de 2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163-172.
- Alcala, E. (2011). El clima organizacional en una institución pública de educación superior. *Universidad de Papaloapan*.
- Alcántara, B. (2016). *Modelos de factores determinantes del desempeño y compromiso laboral validado con empleados de instituciones de la unión dominicana*. México: Universidad Montemorelos.
- Almeida, L. (2012). Clima organizacional en el personal administrativo y de servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- Amendaño, G., & Beltrán, R. (2014). La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del cantón Naranjito. *Universidad Estatal de Milagro*.
- Antúnez, Y. (2015). El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, ubicadas en la ciudad de Maracay estado Aragua. *Universidad de Carabobo*.
- Asteria, O. (2015). El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albuja de Piura. *Universidad de Piura*.
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. *Universidad de Chile*.
- Betancur, J. (2010). Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la liga colombiana contra el cáncer seccional Risaralda. *Universidad Tecnológica de Pereira*.
- Bittel L. (2000). *Administración de personal*. Traducción José Real Gutiérrez.

- Brindusa, M. (2011). The relationship between performance. *MSc, Regional Department of Defense Resources Management Studies*,
- Camacho, K. (2014). El ambiente laboral y el desempeño integral de los trabajadores de la empresa MEGAPROFER SA, de la ciudad de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*.
- Cardona, I. (2013). Incidencia de la Comunicación entre jefe – empleado en el Clima Organizacional del área de Fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Chiavenato, I (2002). *Administración de recursos humanos*. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed.) México: McGraw – Hill.
- De Araujo, R., De la torre, j., López, A., & Bastos, S. (2010). Clima organizacional en el diseño del balance score card: Evaluación psicométrica de un instrumento de medida. *Universidad Federal Minas Gerai*.
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (1 de Abril de 2013). El clima organizacional como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración, 59-70*.
- Espin, J., & Torres, N. (2014). Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del Ecuador distrito Quito. *Universidad Politécnica Salesiana*.
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México.
- Gonzales, D., Uscanga, M., García, A., & Estrada, J. (2016). Clima Organizacional de la central termoeléctrica Poza Rica (CFE) análisis de las dimensiones de satisfacción y desempeño laboral. *Universidad Cristóbal Colón*.

- Guerrero, O., & Sánchez, M. (2011). Análisis de la motivación del talento humano como factor competitivo en el sector bancario de la ciudad de Tunja. *Universidad Nacional abierta y distancia UNAD*.
- Hashemi, J., & Sadeki, D. (2016). The relationship between job satisfaction and organizational climate: a case study of government departments in Divandarreh. *Worlds scientific news*.
- Hernández, H., Garrido, N., & Lerma, V. (2015). Marco conceptual del uso de factores y dimensiones en un modelo del clima organizacional en IES Publicas. *Universidad Juarez del estado de Durango*.
- Hernández, M. (2010). Estudio de clima organizacional en la empresa JMC comunicaciones integradas C.A. *Universidad Católica Andrés Bello*.
- Hernández, V., & Rojas, M. (2011). Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica. *Universidad ICESI*.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León. México.
- Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458472  
Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131599842009000300009](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131599842009000300009)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Mendoza, A. (2011). Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la red N9-Callao. *Universidad San Ignacio de Oyola*.
- Mohammad, S. (2013). Performance management in higher education a grounded theory study. *University of Southampton*.
- Morales, V., & Ronis, T. (2012). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. *Universidad estatal de Milagro*.
- Ohtman, N. (2014). Employee performance appraisal satisfaction. *Institute for Deevlopment Policy and manangement*.
- Onofre, L. (2014). "El Clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral. *Universidad Central del Ecuador*.
- Orbegoso, A. (5 de octubre de 2010). Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Revista de Psicología, 12, 347-362*.
- Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo de las universidades tecnológicas privadas de Lima. *Universidad nacional mayor de San Marco, 50*.
- Olvera, Y. (2013). Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos. *Universidad de Guayaquil*.
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente instituciones educativas del nivel primario y secundario. *Universidad Continental*.
- Pereira, C. (2014). Clima laboral y servicio al cliente (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad quetzaltenango. *Universidad Rafael Landivar*.
- Pérez, F. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección provincial Pichincha). *Universidad Central del Ecuador*.



- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana, periodo 2013. *Universidad Nacional de la Amazonia Peruana*.
- Pérez, A. (2009). Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera. *Instituto politécnico nacional*.
- Proaño, X. (2014). Incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de las servidoras públicas del jardín de infantes Dr. José Ricardo Chiriboga Villagómez. *Universidad Tecnológica Equinoccial*.
- Puche, P. (2015). Medición del clima organizacional de la empresa "EMGESA S.A. ESP Proyecto hidroeléctrico el Quimbo" y su plan de mejoramiento 2014-2015. *Universidad militar Nueva Granada*.
- Quiñonez, V. (2013). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador cede Esmeraldas (PUCESE). *Universidad Tecnológica Israel*.
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. *Universidad Nacional abierta y a distancia*.
- Rayport, j. & Jaworski, B. (2004). "Muestre su mejor cara". *Harvard Business Review*, Diciembre. Vol. 82, N° 12, 57 – 67. Recuperado de [http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](http://www.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Reina Valera (1960). Santa Biblia, Antiguo y Nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. p.878
- Reina Valera (1960). Santa Biblia, Antiguo y Nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. p.1112
- Rodríguez, Y. (2014). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas*. (Tesis doctoral) Editorial de la Universidad de Granada.

- Robbins, S., Coulter, M., Rodríguez, G., Amaru, A., Varela, R., Jones, G y Huerta, J. (2009). *Administración: Un empresario competitivo*. (2da. Ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, j. (2003). *Sinopsis de Auditoria administrativa*. México: Editorial Trillas S.A.
- Sánchez, W. J., & Paredes, J. J. (Agosto de 2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. *Innovare*, 1(1), 94-112.
- Segarra, M. & Bou, J. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de economía y empresa*. Recuperado de Dialnet-ConceptoTiposYDimensionesDelConocimiento-2274043%20(4).pdf
- Shaut, A. (2014). Evaluación del Desempeño Métodos. *La Universidad de Michigan*.
- Soto, J. (2010). *Efecto del estilo de liderazgo en el clima organizacional de la caja popular Santo José Iturbide S.C.L de C.V*. México: Universidad autónoma de Querétaro.
- Vanegas M. (2001). Productividad total. Ediciones castillo, S.A. de C.V. p. 11. México. Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis-A639p-Capitulo%20II.pdf>
- Vega, R. (2007). Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la unidad de atención y prevención de la violencia de la fiscalía del distrito nacional. *Universidad del Caribe*.
- White, E. (1997). *Obreros evangélicos (Sudamérica)*. Argentina.
- White, E. (2003). *Testimonios para la iglesia (Gema)*. México.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO
Relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. Existe relación significativa</p>	<p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>1. Estilo de gerencia 2. Reconocimiento 3. Autonomía 4. Apoyo 5. Recompensa 6. Innovación</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>1. Calidad de servicio</p>	No experimental transversal – tipo correlacional

empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.	<p>1. ¿Existe relación significativa entre clima organizacion al y la calidad de servicio de los colaboradore s del área administrativ a en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?</p> <p>2. ¿Existe relación significativa entre clima organizacion al y la productividad de los colaboradore s del área administrativ a en las empresas</p>	<p>1. Determinar si existe relación significativa entre clima organizacion al y la calidad de servicio de los colaboradore s del área administrativ a en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017</p> <p>2. Determinar si existe relación significativa entre clima organizacion al y la productividad de los colaboradore s del área administrativ</p>	<p>entre clima organizacion al y la calidad de servicio de los colaboradore s del área administrativ a en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.</p> <p>2. Existe relación significativa entre clima organizacion al y la productividad de los colaboradore s del área administrativ a en las empresas constructoras del distrito de</p>	<p>2. Productivida d</p> <p>3. Toma de decisiones</p> <p>4. Conocimient o</p>	
--	---	--	--	---	--

	<p>constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?</p> <p>3. ¿Existe relación significativa entre clima organizacion al y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?</p> <p>4. ¿Existe relación significativa entre clima organizacion al y el conocimiento de los</p>	<p>a en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.</p> <p>3. Determinar si existe relación significativa entre clima organizacion al y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.</p> <p>4. Determinar si existe relación significativa entre clima</p>	<p>Tarapoto, 2017.</p> <p>3. Existe relación significativa entre clima organizacion al y la toma de decisiones de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.</p> <p>4. Existe relación significativa entre clima organizacion al y el conocimiento de los colaboradores del área</p>		
--	--	---	---	--	--

	colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017?	organización y el conocimiento de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.	administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.		
--	---	---	--	--	--

## Anexo 2. Matriz operacional

TITULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
	Clima organizacional	Representa los factores propios de la organización, estos obedecen a las características innatas de cada entidad y a su vez afectan al clima organizativo y, de igual manera, al comportamiento de los trabajadores. (Antúnes, 2015)	Estilo de gerencia	Confían en su gerente	En esta empresa los colaboradores confían en su gerente.
				El gerente soluciona problemas de trabajo	Cuando el gerente resuelve solucionar problemas de trabajo, intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.
				El gerente estimula a los colaboradores	El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.
				Mantiene trato justo	El gerente mantiene un trato justo para todos los que están bajo su control.
				Él confía en el grupo	El gerente confía en el grupo de trabajo.
				Muestra una relación de apoyo	El gerente demuestra una relación de apoyo.
				Enfatiza el factor humano	En esta empresa, la filosofía del gerente enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.
			Reconocimiento	Los colaboradores son informados	En esta empresa los colaboradores son informados sobre el aprovechamiento de sus sugerencias.
				Proporcionan conocimiento a sus colaboradores	Esta empresa proporciona a sus colaboradores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.

	los trabajadores reciben reconocimiento por su trabajo	Habitualmente los colaboradores de esta empresa reciben elogios por el trabajo bien hecho.
	Existe reconocimiento de parte del gerente en relación al rendimiento	Existe reconocimiento por parte del gerente en relación con los esfuerzos y realizaciones de los colaboradores.
	Los colaboradores contribuyen para alcanzar el éxito	Los colaboradores que más contribuyen para el éxito general de la empresa son los más reconocidos por el gerente.
	Se valora hacer cosas nuevas	En esta empresa se valora hacer las cosas de modo diferente.
Relación entre el	Autonomía	Los colaboradores tienen libertad para actuar
		Los colaboradores toman decisiones
		Estimula a los colaboradores a confiar en sí mismos
		En esta empresa, los colaboradores tienen libertad para actuar como creen mejor.
		En esta empresa, los colaboradores son estimulados para tomar sus propias decisiones.
		El gerente estimula a los colaboradores a confiar en sí mismos cuando surgen problemas.



<p>clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.</p>		Reciben apoyo y estímulo para hacer algo nuevo	En esta empresa, los colaboradores reciben apoyo y estímulo para intentar hacer algo nuevo.
		Los colaboradores comparten nuevas cosas	En esta empresa, los colaboradores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.
	Apoyo	Predomina la cooperación y solidaridad entre colaboradores	Las relaciones interpersonales, en esta empresa son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colaboradores de trabajo.
		Existe buena aceptación de las personas	En esta empresa, generalmente, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.
		Se percibe el sentimiento de la amistad	En esta empresa, se percibe que el sentimiento de amistad es valorizado.
		Fáciles acuerdos	Existen fáciles acuerdos entre los colaboradores de esta empresa.
	Recompensa	Existe sistema de remuneración para los trabajadores	En esta empresa, existe un sistema de remuneración que favorece a los colaboradores que presenten los mejores desempeños a lograr niveles jerárquicos más elevados.
		La política salarial está organizada	La política salarial de esta organización es adecuada, de manera que funciones semejantes son recompensadas de forma idéntica.

			Los colaboradores son recompensados	En esta empresa, los colaboradores son recompensados a la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.
		Innovación	La metodología del trabajo es adecuada	En esta empresa, la metodología de trabajo se renueva adecuadamente de acuerdo a las necesidades.
			Nuevas formas de captar clientes	La empresa promueve cada año nuevas maneras de captar clientes
			Las reglas excesivas dificultan el trabajo	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de ideas nuevas y originales.
Desempeño laboral	Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Chiavenato	Calidad de servicio	Es eficiente el servicio brindado	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.
			Analizamos el servicio brindado	Analizamos nuestro servicio con la opinión de nuestros clientes.
			La atención es eficiente	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.
			Nuestros clientes tienen una atención respetuosa y diligentemente	Atiendo respetuosa y diligentemente a nuestros clientes al brindar nuestro servicios de la entidad
			Depende de mí la satisfacción de los clientes	Tengo presente que la satisfacción de los clientes depende de mi trabajo.

(2002)		Transformo las quejas en oportunidades de mejora	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.
		Incentivos por mi buen desempeño	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.
		Mis jefes y superiores confían en mi	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.
		Estoy orgulloso de trabajar aquí	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.
		Trabajo en equipo	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.
		Cumplo con las expectativas del cliente	Cumplo con las expectativas que el cliente solicita.
		Percibo favoritismo laboral	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.
		Justifico alguna demora	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención
	Productividad	Cumplo con mis horas	Cumplo con mis horarios de trabajo.
		Promuevo el cuidado de la empresa	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.
		Alcanzo objetivos planteados	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.

	Trabajo horas extras	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.
	Cumplo con las tareas encomendadas	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.
	Resultados eficientes	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.
	Analizo el avance de mi trabajo	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.
	Ayudo a cumplir las metas	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.
	Me involucro en todo	Me involucro en el trabajo de la empresa
	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.
Toma de decisiones	Reporto malas funciones	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.
	Actitud laboral	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.
	Resuelvo problemas presentados	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.
	Analizo los resultados	Analizo los resultados cuando no son positivos.
	Decido y asumo responsabilidad	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.
	Me proporcionan lo que solicito	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.

	Realizo programaciones	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.
Conocimiento	Conozco las políticas y normas	Conozco mis responsabilidades y normas de la entidad.
	Conocimiento para las tareas	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.
	Misión, visión y valores	Conozco la misión, visión y valores de la institución
	Conocimiento de las normas	Tengo conocimiento de las normas de la institución.
	Distribución de recursos	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución
	Tengo conocimiento del reglamento	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.
	Conozco a los colaboradores	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.
	Conozco necesidades y expectativas del cliente	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.
	Respondo las incertidumbres de nuestros clientes	Respondo eficientemente las dudas de nuestros clientes acerca de nuestro servicio

### Anexo 3. Instrumento de medición

## CUESTIONARIO

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

#### INSTRUCCIONES

El objetivo de esta encuesta es determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

El documento es totalmente anónimo y su aplicación será de utilidad para la investigación, por ello pido su colaboración. Marque con aspa "X" la respuesta que considere acertada considerando su punto de vista, según las siguientes alternativas.

#### DATOS GENERALES

**Género:**

a) Masculino b) Femenino

**Edad:**

a) 19 – 27 b) 28 – 36 c) 37 - 49

**Grado de instrucción:**

a) Técnico b) Superior incompleto c) Superior completo d) Licenciatura f) Otro

**Empresa:** \_\_\_\_\_

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>ESTILO DE GERENCIA</b>					
1	En esta empresa los colaboradores confían en su gerente.					
2	Cuando el gerente resuelve					

	solucionar problemas de trabajo, intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.					
3	El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.					
4	El gerente mantiene un trato justo para todos los que están bajo su control.					
5	El gerente confía en el grupo de trabajo.					
6	El gerente demuestra una relación de apoyo.					
7	En esta empresa, la filosofía del gerente enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.					
	<b>RECONOCIMIENTO</b>					
8	En esta empresa los colaboradores					

	son informados sobre el aprovechamiento de sus sugerencias.					
<b>9</b>	Esta empresa proporciona a sus colaboradores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.					
<b>10</b>	Habitualmente los colaboradores de esta empresa reciben elogios por el trabajo bien hecho.					
<b>11</b>	Existe reconocimiento por parte del gerente en relación con los esfuerzos y realizaciones de los colaboradores.					
<b>12</b>	Los colaboradores que más contribuyen para el éxito general de la empresa son los más reconocidos por el gerente.					
<b>13</b>	En esta empresa se valora hacer las cosas de modo diferente.					



	<b>AUTONOMÍA</b>					
14	En esta empresa, los colaboradores tienen libertad para actuar como creen mejor.					
15	En esta empresa, los colaboradores son estimulados para tomar sus propias decisiones.					
16	El gerente estimula a los colaboradores a confiar en sí mismos cuando surgen problemas.					
17	En esta empresa, los colaboradores reciben apoyo y estímulo para intentar hacer algo nuevo.					
18	En esta empresa, los colaboradores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.					
	<b>APOYO</b>					
19	Las relaciones interpersonales, en esta empresa son armoniosas, con predominancia					

	de la cooperación y de la solidaridad entre los colaboradores de trabajo.					
<b>20</b>	En esta empresa, generalmente, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.					
<b>21</b>	En esta empresa, se percibe que el sentimiento de amistad es valorizado.					
<b>22</b>	Existen fáciles acuerdos entre los colaboradores de esta empresa.					
	<b>RECOMPENSA</b>					
<b>23</b>	En esta empresa, existe un sistema de remuneración que favorece a los colaboradores que presenten los mejores desempeños a lograr niveles jerárquicos más elevados.					
<b>24</b>	La política salarial de esta organización es adecuada, de manera que funciones					

	semejantes son recompensadas de forma idéntica.					
25	En esta empresa, los colaboradores son recompensados a la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.					
	<b>INNOVACION</b>					
26	En esta empresa, la metodología de trabajo se renueva adecuadamente de acuerdo a las necesidades.					
27	La empresa promueve cada año nuevas maneras de captar clientes					
28	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de ideas nuevas y originales.					
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
29	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.					

<b>30</b>	Analizamos nuestro servicio con la opinión de nuestros clientes.					
<b>31</b>	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.					
<b>32</b>	Atiendo respetuosa y diligentemente a los clientes de los servicios de la entidad.					
<b>33</b>	Tengo presente que la satisfacción de los clientes depende de mi trabajo.					
<b>34</b>	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
<b>35</b>	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
<b>36</b>	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
<b>37</b>	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
<b>38</b>	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
<b>39</b>	Cumplo con las expectativas					

	que el cliente solicita.					
40	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.					
41	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención					
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
42	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
43	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
44	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
45	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
46	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
47	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
48	Dedico tiempo a analizar el					

	avance de mi trabajo.					
49	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
50	Me involucro en el trabajo de la empresa					
51	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
52	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
53	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
54	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
55	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
56	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
57	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
58	Realizo programaciones de los recursos					

	utilizados en mi área de trabajo.					
	<b>CONOCIMIENTO</b>					
<b>59</b>	Conozco mis responsabilidades y normas de la entidad.					
<b>60</b>	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
<b>61</b>	Conozco la misión, visión y valores de la institución					
<b>62</b>	Tengo conocimiento de las normas de la institución.					
<b>63</b>	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución					
<b>64</b>	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
<b>65</b>	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
<b>66</b>	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
<b>67</b>	Respondo eficientemente las dudas de nuestros clientes					

#### Anexo 4. Validez de contenido mediante el criterio de jueces

Tabla 1

N <sup>o</sup>	PREGUNTA	Escala de clima organizacional IA	Cuestionario de desempeño laboral IA
1	Los ítems guardan relación con el constructo	1	1
2	Los ítems miden la variable de estudio	1	1
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	1	1
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	1	1
5	Hay claridad en los ítems	1	1
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	1
7	El orden de los ítems es el adecuado	1	1
8	El número de ítems es el adecuado	1	1

Fuente: Elaboración propia

La validez de contenido del cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral fue obtenida por criterio de jueces, para ello se entregó la matriz de consistencia, matriz operacional y el instrumento (tanto para escala total como para cada uno de los ítems de test) a un grupo de 2 jueces para que de forma independiente evaluaran si los ítems correspondían o no al universo de contenido y si dicha evaluación resultaba preciso, claro y sencillo (fácil de entender para el evaluado). Para cuantificar los hallazgos se aplicó el índice de acuerdo (Escurra, 1988). Como se puede apreciar en la tabla 1, los resultados indican que los jueces coinciden de forma significativa, en sus apreciaciones respecto a la valoración del cuestionario en su forma global. Por lo tanto representa validez de contenido.



### GUIA PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

**A. De acuerdo**

**D. En desacuerdo**

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	X	
2	Los ítems miden la variable de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	X	
5	Hay claridad en los ítems	X	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	X	
7	El orden de los ítems es el adecuado	X	
8	El número de ítems es el adecuado	X	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	X	
10	Debe considerar otros ítems*	X	

Observaciones

---

---

---

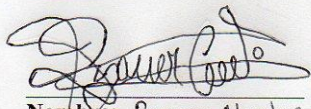
---

Sugerencias

---

---

---



Nombre: Regner Nicolas Castillo Salazar  
D.N.I: 41248557

### GUIA PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

**A. De acuerdo**

**D. En desacuerdo**

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	/	
2	Los ítems miden la variable de estudio	/	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	/	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	/	
5	Hay claridad en los ítems	/	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	/	
7	El orden de los ítems es el adecuado	/	
8	El número de ítems es el adecuado	/	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	/	
10	Debe considerar otros ítems*	/	

Observaciones

---



---



---



---

Sugerencias

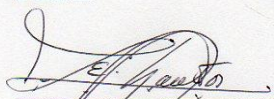
---



---



---

  
**Nombre:** Edrial Santos  
**D.N.I:** 10636278

## Anexo 5. Carta de aceptación



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tarapoto, 08 de Junio del 2017

CARTA N° 045-17/M.G.S.A.C.

SEÑORES:

ENRIQUE ESTELA CHÁVEZ

JUAN CARLOS PUYO HUAYUNGA

CIUDAD.-

**ASUNTO: Brindar facilidades para realizar trabajo de encuesta**

Grato es dirigirme a usted para saludarles cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizado para realizar trabajo de encuesta a los trabajadores **MARKAGROUP S.A.C.**; para la cual previamente deberá coordinar con el Sr. **Luis Martin Mesones Odar** Gerente de esta empresa.

Sin otro particular me suscribo de usted.

MARKAGROUP S.A.C.  
Luis Martin Mesones Odar  
GERENTE

Atentamente,



## CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA HMC S.A.C.



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tarapoto, 08 de Junio del 2017

**CARTA N° 024-17/C.I.H.M.C.S.A.C.**

**SEÑORES:**

**ENRIQUE ESTELA CHÁVEZ**

**JUAN CARLOS PUYO HUAYUNGA**

**CIUDAD.-**

**ASUNTO: Brindar facilidades para realizar trabajo de encuesta**

Grato es dirigirme a usted para saludarles cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizado para realizar trabajo de encuesta a los trabajadores **CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA HMC S.A.C.**; para la cual previamente deberá coordinar con la Sra. **Sonia Llontop Pacheco** Gerente de esta empresa.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA  
HMC S.A.C.  
Dra. Manosalva B. Manosalva Llontop  
GERENTE GENERAL

---

Via de Evitamiento Cdra. 26 - La Banda de Shilcayo - San Martin - Perú  
PEDIDOS: Cel: 995089987 - Rpm: #995089987 / Cel: 971209604 - Rpm: #971209604  
E-mail: manosalva.b@hotmail.com

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Tarapoto, 08 de Junio del 2017

**CARTA N° 0806-17/G.M.M.C.S.R.Ltda**

**SEÑORES:**

**ENRIQUE ESTELA CHÁVEZ**

**JUAN CARLOS PUYO HUAYUNGA**

**CIUDAD.-**

**ASUNTO: Brindar facilidades para realizar trabajo de encuesta**

Es sumamente grato dirigirme a Usted para saludarles cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizado para realizar trabajo de encuesta a los trabajadores **GLOBAL MINING MACRO CENTER S.R.L.**; para la cual previamente deberá coordinar con el Sr. **Manuel Upiachihua Puyo** Gerente de esta empresa.

**Sin otro particular me suscribo de usted.**

**Atentamente,**

  
**GLOBAL MINING S**  
**MACRO CENTER S**  
**Manuel Upiachihua Puyo**  
**GERENTE GENERAL**



R.U.C. 20284935251  
Jr. Camila Morey N° 229 - Tarapoto  
Telf. (065) 352420  
Jr. Mariscal Cáceres N° 407  
YURIMAGUAS-PERU

# CONSULTORES AREVALO SOC. R. LTDA.

ESTUDIOS DE PROYECTOS Y GEOTECNIA

\* MECÁNICA DE SUELOS

\* CANTERAS

\* LABORATORIO

\* ASFALTOS

\* PROYECTO DE CARRETERAS

\* CONCRETOS

\* CIMENTACIONES

\* BOCATOMAS

Laboratorio de Mecánica de Suelos Asfalto y Concreto

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tarapoto, 03 de Junio del 2,017

**CARTA N° 0124-17/C.A.S.R.LTDA.**

**SEÑORES:**

**ENRIQUE ESTELA CHÁVEZ**

**JUAN CARLOS PUYO HUAYUNGA**

**PRESENTE.-**

**ASUNTO: BRINDAR FACILIDADES PARA REALIZAR TRABAJO DE ENCUESTA.**

Es sumamente grato dirigirme a Usted Para saludarles cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizado para realizar trabajo de encuesta a los trabajadores de Consultores Arévalo S.R.L; para la cual previamente deberá coordinar con el Sr. Alfredo Arévalo Putpaña, Gerente General de esta empresa.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente,

Consultores "AREVALO" S.R.Ltda

  
Alfredo Arévalo Putpaña  
GERENTE GENERAL

C.c.:  
Archivo  
AAP/jlr.



# CCISAC

CORPORACIÓN DE CONSTRUCCIONES E INVERSIONES S.A.C.

---

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tarapoto, 13 de Junio del 2017

CARTA N° 053-17/C.C.I.S.A.C.

SEÑORES:

ENRIQUE ESTELA CHÁVEZ

JUAN CARLOS PUYO HUAYUNGA

CIUDAD.-

**ASUNTO: Brindar facilidades para realizar trabajo de encuesta**

Grato es dirigirme a usted para saludarles cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizado para realizar trabajo de encuesta a los trabajadores **CORPORACIÓN DE CONSTRUCCIONES E INVERSIONES S.A.C.**; para la cual previamente deberá coordinar con el Sr. **Jose Luza Siccus** Gerente Comercial de esta empresa.

Sin otro particular me suscribo de usted.

**Atentamente,**

CORPORACIÓN DE CONSTRUCCIONES  
E INVERSIONES S.A.C.  
  
-----  
José Luza Siccus  
GERENTE COMERCIAL

---

Jr. Manco Cápac N° 264 - Tarapoto

# CONSORCIO CONSTRUCTOR G&G S.A.C

---

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Tarapoto, 13 de Junio del 2017

CARTA N° 053-17/C.C.I.S.A.C.

SEÑORES:

ENRIQUE ESTELA CHÁVEZ

JUAN CARLOS PUYO HUAYUNGA

CIUDAD.-

**ASUNTO: Brindar facilidades para realizar trabajo de encuesta**

Grato es dirigirme a usted para saludarles cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, comunicarle que está autorizado para realizar trabajo de encuesta a los trabajadores **CONSORCIO CONSTRUCTOR G&G S.A.C.**; para la cual previamente deberá coordinar con el Sr. **Leovigildo Guzmán Chávez** Gerente de esta empresa.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

  
CONSORCIO CONSTRUCTOR G&G S.A.C.  
Leovigildo Guzmán Chávez  
GERENTE

---

Jr. Santa Inés Nro. 172 - Barrio Huayco (Esq. con Jr. Jiménez Pimentel N° 918) -  
Tarapoto  
Telf.: (042) 520958