

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de  
los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de  
Morales, 2017**

Por:

Bamer Max Quispe Salazar  
Herliz Berne Huamán Peralta

Asesor:

Lic. Amado Arce Cobeñas

**Tarapoto, octubre de 2017**

## Como citar:

### Estilo Apa 6ta Edición

Huaman Peralta, Herliz B. y Quispe Salazar, Bamer M. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017* (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.

### Estilo Iso

HUAMAN PERALTA, Herliz y QUISPE SALAZAR, Bamer. *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017*. Tesis de grado inédita, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, 2017.

### Estilo Vancouver

Huaman Peralta H. y Quispe Salazar B. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. [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 – FT

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TA</b>   | Quispe Salazar, Bamer Max                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>2</b>    | Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales-2017/ Autoras: Bamer Max Quispe Salazar, Herliz Berne Huamán Peralta; Asesor: Lic. Amado Arce Cobeñas. -- Tarapoto, 2017. |
| <b>Q76</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2017</b> | 89 hojas: anexos, tablas, figuras                                                                                                                                                                                                                                |
|             | Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. 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.                                                                                                                                                                                                                   |

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**

*Amado Arce Cobeñas*, de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración en Mención Gestión Empresarial, de la Universidad Peruana Unión.

**DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: ***“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO DEL DISTRITO DE MORALES, 2017”*** constituye la memoria que presenta Los Bachilleres Quispe Salazar Bamer Max, Huaman Peralta Herliz Berne para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración en Mención Gestión Empresarial, cuya tesis 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 27 de noviembre año 2017.

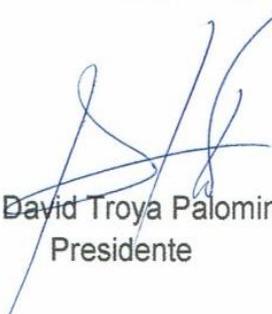
  
\_\_\_\_\_  
Amado Arce Cobeñas

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017”.

# TESIS

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

## JURADO CALIFICADOR



Lic. David Troya Palomino  
Presidente



Lic. Miguel Angel Salazar Hidalgo  
Secretario



Lic. Amado Arce Cobeñas  
asesor

Tarapoto, 25 de Octubre de 2017

## **Dedicatoria**

A nuestro único creador y sustentador por habernos dado las fuerzas y la perseverancia para finalizar esta etapa de nuestra vida.

A nuestros padres Walter Edilmer Quispe Hernández y Otilio Huamán Lizana; por constituirse en el principal apoyo en nuestra carrera, y nuestra mayor motivación para cumplir nuestros sueños.

A la Universidad Peruana Unión, por acogernos en sus aulas e inculcarnos principios y valores cristianos a través de los diferentes cursos académicos desarrollados durante los cinco años de carrera profesional.

A nuestro asesor, Lic. Amado Arce Cobeñas, por ser guía y apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

A cada uno de los docentes de la escuela profesional de administración, por sus enseñanzas teórico – prácticas y sus consejos que nos motivaron a seguir dando lo mejor.

A cada uno de los colaboradores de los establecimientos de servicio del Distrito de Morales, de este periodo 2017; que participaron de este estudio permitiéndonos aplicar los instrumentos y hacer posible esta investigación.

## **Agradecimiento**

A Dios por fortalecernos todos los días, a nuestros padres por la confianza y apoyo absoluto y gran ejemplo, a nuestro asesor por su paciencia y dedicación en el proceso de esta investigación, a nuestros amigos(as) por las muestras de afecto en nosotros.

## Tabla de contenido

|                                                   |      |
|---------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria.....                                  | V    |
| Agradecimiento.....                               | VI   |
| Índice de figuras .....                           | XII  |
| Índice de tablas.....                             | XIII |
| Índice de anexos .....                            | XIV  |
| Resumen.....                                      | XV   |
| CAPÍTULO I.....                                   | 17   |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                   | 17   |
| 1. Descripción de la situación problemática ..... | 17   |
| 1.1. Formulación del problema.....                | 18   |
| 1.1.1. Problema General. ....                     | 18   |
| 1.1.2. Problemas específicos. ....                | 19   |
| 1.2. Justificación de la investigación.....       | 19   |
| 1.2.1. Relevancia social .....                    | 19   |
| 1.2.2. Relevancia Teórica.....                    | 19   |
| 1.2.3. Relevancia metodológica .....              | 19   |
| 1.2.4. Cosmovisión bíblica – filosófica .....     | 20   |
| 1.2.5. Cosmovisión bíblica .....                  | 20   |
| 1.2.6. Cosmovisión filosófica.....                | 20   |
| 1.3. Objetivos.....                               | 21   |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1.3.1 Objetivo general .....                           | 21 |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....                      | 21 |
| CAPÍTULO II.....                                       | 22 |
| FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....         | 22 |
| 2. Antecedentes de la investigación.....               | 22 |
| 2.1. Antecedentes internacionales.....                 | 22 |
| 2.2. Antecedentes nacionales.....                      | 23 |
| 2.3. Marco histórico .....                             | 25 |
| 2.4. Bases teóricas .....                              | 26 |
| 2.4.1. Variable predictora - Clima organizacional..... | 26 |
| 2.4.2. Importancia del clima organizacional.....       | 26 |
| 2.4.3. Tipos de clima organizacional.....              | 27 |
| 2.4.4. Dimensiones del clima organizacional.....       | 27 |
| 2.4.4.1. <i>Autorrealización</i> .....                 | 28 |
| 2.4.4.2. <i>Involucramiento laboral</i> .....          | 29 |
| 2.4.4.3. <i>Supervisión</i> .....                      | 29 |
| 2.4.4.4. <i>Comunicación</i> .....                     | 30 |
| 2.4.4.5. <i>Condiciones laborales</i> .....            | 30 |
| 2.4.5. Variable de criterio - Desempeño laboral .....  | 31 |
| 2.4.6. Características del desempeño laboral .....     | 32 |
| 2.4.7. Evaluación del desempeño .....                  | 32 |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 2.4.8. Dimensiones del desempeño laboral.....          | 33 |
| 2.4.8.1. <i>Iniciativa</i> .....                       | 33 |
| 2.4.8.2. <i>Trabajo en equipo</i> .....                | 34 |
| 2.4.8.3. <i>Cooperación de los colaboradores</i> ..... | 34 |
| 2.5. Marco conceptual .....                            | 35 |
| 2.5.1. Clima organizacional .....                      | 35 |
| 2.5.1.1. <i>Autorrealización</i> .....                 | 35 |
| 2.5.1.2. <i>Involucramiento laboral</i> .....          | 35 |
| 2.5.1.3. <i>Supervisión</i> .....                      | 36 |
| 2.5.1.4. <i>Comunicación</i> .....                     | 36 |
| 2.5.1.5. <i>Condiciones laborales</i> .....            | 36 |
| 2.6. Hipótesis y variable .....                        | 37 |
| 2.6.1. Hipótesis general.....                          | 37 |
| 2.6.2. Hipótesis específicos.....                      | 37 |
| CAPÍTULO III.....                                      | 42 |
| MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....                        | 42 |
| 3. Tipo de la investigación .....                      | 42 |
| 3.1. Diseño de la investigación .....                  | 42 |
| 3.1.1. Identificación de variables .....               | 43 |
| 3.2. Población y técnicas de investigación .....       | 43 |
| 3.2.1. Población.....                                  | 43 |

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.2. Muestra.....                                                                                       | 43 |
| 3.3. Diseño de instrumentos de investigación .....                                                        | 44 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....                                                 | 44 |
| 3.4.1. Descripción de la aplicación de instrumentos. ....                                                 | 44 |
| 3.5. Técnicas para el procedimiento y análisis de datos obtenidos .....                                   | 45 |
| 3.6. Confiabilidad y validez de los instrumentos.....                                                     | 45 |
| 3.6.1. Confiabilidad del instrumento clima organizacional .....                                           | 45 |
| 3.6.2. Confiabilidad del instrumento desempeño laboral .....                                              | 46 |
| 3.6.3. Validación de instrumentos .....                                                                   | 46 |
| 3.6.4. Proceso de la recolección de datos .....                                                           | 47 |
| 3.6.5. Análisis de la información .....                                                                   | 47 |
| CAPITULO IV .....                                                                                         | 48 |
| ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS .....                                                                  | 48 |
| 4. Descripción de los resultados .....                                                                    | 48 |
| 4.1. Resultados del análisis descriptivo de los niveles de clima organizacional y de sus dimensiones..... | 49 |
| 4.2. Resultados del análisis descriptivo de los niveles desempeño laboral y de sus dimensiones.....       | 57 |
| 4.3. Contrastación de hipótesis .....                                                                     | 62 |
| 4.3.1. Hipótesis general.....                                                                             | 62 |
| 4.3.2. Hipótesis específica 1 .....                                                                       | 63 |

|                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 4.3.3. Hipótesis específica 2..... | 64                                   |
| 5. Discusión de resultados.....    | 65                                   |
| CAPITULO V.....                    | 67                                   |
| Referencias.....                   | 70                                   |
| ANEXOS.....                        | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## Índice de figuras

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Dimensiones del clima laboral.....     | 28 |
| Figura 2. Escala de necesidades de Maslow.....   | 29 |
| Figura 3. Proceso de la comunicación.....        | 30 |
| Figura 4. Dimensiones del desempeño laboral..... | 33 |
| Figura 5. Diseño de la investigación.....        | 42 |

## Índice de tablas

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables.....                             | 38 |
| Tabla 2. Nivel de confiabilidad de clima organizacional.....              | 46 |
| Tabla 3. Nivel de confiabilidad de desempeño laboral.....                 | 46 |
| Tabla 4. Niveles de clima organizacional.....                             | 49 |
| Tabla 5. Niveles de clima organizacional, según género.....               | 50 |
| Tabla 6. Niveles de clima organizacional, según edad.....                 | 52 |
| Tabla 7. Niveles de clima organizacional, según estado civil.....         | 54 |
| Tabla 8. Niveles de clima organizacional, según religión.....             | 55 |
| Tabla 9. Niveles de clima organizacional, según procedencia.....          | 56 |
| Tabla 10. Niveles de desempeño laboral, según sus dimensiones.....        | 57 |
| Tabla 11. Niveles de desempeño laboral, según género.....                 | 58 |
| Tabla 12. Niveles de desempeño laboral, según edad.....                   | 59 |
| Tabla 13. Niveles de desempeño laboral, según estado civil.....           | 60 |
| Tabla 14. Niveles de desempeño laboral, según religión.....               | 61 |
| Tabla 15. Niveles de desempeño laboral, según procedencia.....            | 61 |
| Tabla 16. Relación entre clima organizacional y desempeño laboral.....    | 62 |
| Tabla 17. Relación entre clima organizacional con iniciativa laboral..... | 63 |
| Tabla 18. Relación entre clima organizacional con iniciativa laboral..... | 64 |

## Índice de anexos

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Anexo 1. Matriz de consistencia.....     | 73 |
| Anexo 2. Matriz instrumental.....        | 74 |
| Anexo 3. Instrumento.....                | 82 |
| Anexo 4. Carta de autorización.....      | 88 |
| Anexo 5. Validación del instrumento..... | 89 |

## Resumen

La presente investigación se ejecutó en los seis centros de establecimiento de la jurisdicción del Distrito de Morales, 2017. El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental permitiendo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo se conoció el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en base a dos dimensiones iniciativa laboral y cooperación, aplicando una encuesta a 44 colaboradores de los establecimientos de servicio del Distrito de Morales: “Estación de Servicios Sud América S.R.L, Estación de Servicios Shilcayo, Servicon S.A.C, Estación de Servicios Morales SAC, Servicentro Pacífico SRL, Grifo Ticla. En referencia al instrumento de recojo de datos se utilizó un cuestionario de 61 ítems, la validez y la confiabilidad del instrumento se realizó según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos para el cuestionario del clima organizacional fueron de 0.953 y para el cuestionario de desempeño laboral fue de 0.872. Así mismo se utilizó el coeficiente de relación de Spearman para medir la correlación que existe entre las variables en el que se observa que existe una correlación de 0.405, demostrando que existe una relación directa, es decir, que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

En Conclusión, con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional y desempeño laboral.

## **Abstract**

The present research was carried out in six service establishments (filling stations) in Morales District, San Martin – Peru, 2017. The study is of quantitative approach of non-experimental correlational type, this enables to determine the relationship between organizational climate and work performance; likewise, it let us know the level of employee work performance based on two dimensions, work initiative and cooperation by applying a survey to 44 employees of the service establishments in Morales District: “Estación de Servicios Sud América S.R.L, Estación de Servicios Shilcayo, Servicon S.A.C, Estación de Servicios Morales SAC, Servicentro Pacifico SRL, and Grifo Ticla. In relation to the instrument for data collection, we applied a questionnaire of 61 items. Validity and reliability of the instrument were performed according to Cronbach's alpha and the results obtained for organizational climate questionnaire were 0.953 and for labor performance questionnaire were 0.872. Similarly, we used Spearman's rank correlation coefficient to measure the correlation existing between these variables, which shows a correlation of 0.405, demonstrating that there exists a direct relationship; this means, that as the relationship increases in the same direction, it grows for both variables.

In conclusion, with respect to the general objective, it states that there is a significant relationship between organizational climate and work performance.

**Keywords:** Organizational climate and work performance.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1. Descripción de la situación problemática

Durante el desarrollo y evolución del pensamiento administrativo se ha tratado temas relacionados con el factor humano como un elemento determinante para el éxito o fracaso de las empresas, para la consecución o pérdida de visión hacia el objetivo. Esto indica lo importante que son los seres humanos para las empresas y sus respectivos desempeños en las actividades encomendadas.

Así el clima organizacional viene siendo uno de los temas más discutidos y menos comprendidos en el devenir actual. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

Para los colaboradores el clima será favorable cuando se realizan actividades que les proporciona sentido de valor personal, con frecuencia desean trabajos que representen un desafío, que constantemente buscan la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito. Así mismo, desean ser escuchados y tratados de tal manera que se les reconozca su valor como individuos.

Tener desconocimiento si se está trabajando con clima favorable o no demuestra escases en el conocimiento acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, esto induce a la falta de cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas del talento involucrado.

En efecto, teniendo en cuenta indagaciones con personal administrativo y colaboradores de las diferentes estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017; se pudo rescatar la necesidad de conocer la situación actual del sector de expendio de hidrocarburos líquidos a partir de la determinación y relación del clima organizacional y desempeño de los colaboradores que laboran en las empresas mencionadas. El objetivo principal es aportar en la investigación para que dichas empresas puedan mejorar el desempeño y se pueda ver reflejado en la calidad de servicio a los clientes.

El presente trabajo de investigación se realizará a las empresas del sector de expendio de hidrocarburos líquidos del Distrito de Morales, porque se evidenciará distintas falencias con respecto al desempeño laboral por parte de los colaboradores, siendo uno de los grandes factores que influyen en estos cambios el clima organizacional de las empresas. Por ello, es necesario investigar las causas que ahondan con mayor fuerza este problema, buscando dar algunas alternativas de solución, además mejorar la forma de desempeño de todos los integrantes de las empresas a fin de que estas puedan mejorar su calidad de servicio a los clientes.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema General.**

¿Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017?

### **1.1.2. Problemas específicos.**

- a) ¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017?
- b) ¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017?

## **1.2. Justificación de la investigación**

### **1.2.1. Relevancia social**

La relevancia social radica en que este estudio proporcionará beneficio en primer lugar son las personas que tienen relación laboral con empresas del sector de expendio de hidrocarburos líquidos en el Distrito de Morales, 2017. Las empresas objeto de la investigación, los clientes que concurren a estos establecimientos.

### **1.2.2. Relevancia Teórica**

El aporte que este trabajo hará a la ciencia es compilar investigaciones que utilizaron estas variables y sirven como antecedente. Así mismo dejar antecedente respecto a estas variables en el sector de expendio de hidrocarburos líquidos que puedan servir de soporte para futuras investigaciones.

### **1.2.3. Relevancia metodológica**

La presente investigación utilizará un instrumento el cual tienen que ser validado; por ello se comprobará una metodología propuesta por investigadores y se tendrá en cuenta una estructura de proceso de investigación que pueda ayudar a futuros investigadores.

#### **1.2.4. Cosmovisión bíblica – filosófica**

La presente investigación tiene como base la Biblia, hace referencia a como este sagrado libro y sus consejos pueden ayudar a tener una vida agradable con uno mismo y con la convivencia en sociedad.

#### **1.2.5. Cosmovisión bíblica**

Reina Valera (1960), menciona en 1Timoteo 5:17-18, "Los ancianos que gobiernan bien, sean tenidos por dignos de doble honor, mayormente los que trabajan en predicar y enseñar, pues la escritura dice: No pondrás bozal al buey que trilla, y: digno es el obrero de su salario".

Reyna Valera (1960), también hace referencia en Santiago 1:5 "Si alguno de vosotros tiene falta de sabiduría, pídala a Dios, el cual da a todos abundantemente y sin reproche y le será dada".

Reyna Valera (1960), 1Corintios 4:1,2 "Así, pues, téngannos los hombres por servidores de Cristo y administradores de los misterios de Dios. Ahora bien, se requiere de los administradores que cada uno sea hallado fiel".

#### **1.2.6. Cosmovisión filosófica**

La convivencia dentro de la empresa se debería llevar de manera armoniosa reflejando siempre el amor por el prójimo, veamos algunos consejos de Elena de White.

De White (1988), Señala en su libro "Consejos sobre mayordomía cristiana" que el ser humano es capaz de adaptarse en el terreno laboral en las actividades que le competen su inteligencia es adaptable a dichos asuntos, quizá no de manera inmediata pero sí de forma gradual.

De White (1998) dice en su libro “Consejos sobre mayordomía cristiana” que el cristiano tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades, ni ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero el desempeño siempre debe ser con fidelidad y celo, como para Dios y no para los hombres.

De White (1903) en su obra “Testimonios para la iglesia” que la mayor necesidad del mundo es la de hombres que no se vendan ni se compren, hombres que sean sinceros y honrados en lo más íntimo de sus almas, hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde, hombres cuya conciencia sea tan leal al deber como la brújula al polo hombres que se mantengan de parte de la justicia, aunque se desplomen los cielos.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el clima organizacional y la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.
- b) Determinar la relación entre el clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2. Antecedentes de la investigación

##### 2.1. Antecedentes internacionales.

Villavicencio (2015), realizó una investigación titulada Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México, el tipo de estudio fue correlacional de corte transversal, con el objetivo de determinar los efectos de la intervención ad hoc sobre el clima laboral y desempeño en la UNAM, en cuanto a los resultados obtenidos, se encontró que la intervención ad hoc tiene efectos que de alguna manera provocan efectos en el desempeño de los colaboradores de la UNAM.

Pérez (2014), en su investigación titulada “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)”, la metodología utilizada fue correlacional y su objetivo general de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha), utilizando una muestra de 40 trabajadores, aplicando la encuesta y la entrevista como instrumento para la recolección de datos. Concluyendo que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). Por otra parte, factores como desmotivación y falta de reconocimiento a sus labores hacen que provoque escasa productividad.

Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013), realizaron una investigación titulada: “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores

de las ferias libres”. El objetivo del presente estudio es analizar y dar a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. El tipo de estudio que se realizó fue correlacional, descriptivo y transversal. De la población total sobre la cual se aplica esta investigación se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados, los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y el salario que éstos perciben.

## **2.2. Antecedentes nacionales.**

Alva (2017), en su investigación Titulada “Relación del Clima Organizacional con el desempeño de los comisarios, comisaría tipo A de la VII DIRTEPOL – año 2012”, objetivo de determinar de qué manera se relacionan las relaciones humanas con el desempeño de los comisarios en las comisarías tipo “A” de la VII Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú. La metodología Correlacional diseño de la investigación es no Experimental de corte Transversal. Se Utilizó como instrumento la encuesta para la recolección de datos, validado por Wiley; la muestra de la Investigación está conformado por 39 comisarios; de la Investigación se

concluye que las relaciones humanas se relacionan con el desempeño de los comisarios en la comisaría tipo “A” de la Policía Nacional del Perú.

Montoya (2016), en su investigación titulada “Relación entre Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”, con el objetivo principal de analizar y determinar si existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PTS Perú; la metodología utilizada para la presente investigación es de un enfoque mixto, ya que consta de una parte cuantitativa, mediante la utilización de instrumentos de medición tanto para el clima organizacional como para la evaluación del desempeño; y una parte cualitativa, mediante la realización de un focus group y entrevista a diferentes actores, concluyendo la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú, así mismo, se puede afirmar que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Silva (2015), realizó investigación titulada “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el Primer Semestre del año 2015”, con el Objetivo Principal de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer Semestre del año 2015. El diseño de la investigación que se utilizó fue descriptivo, de tipo correlacional, con una muestra de 75 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales utilizando la encuesta como instrumento de recojo de información; concluyendo entre los principales elementos del clima organizacional que inciden

de manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, tiene el bajo nivel de confianza imperante a la organización, los beneficios inadecuados, la remuneración deficiente y una amplia inestabilidad laboral.

Barriga (2016), realizó una investigación titulado “Clima Organizacional y desempeño docente en la Universidad Jaime Bausate y Meza Jesús María – Lima, 2016”, con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre el talento Humano y el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María – Lima, 2016; el diseño de la investigación es correlacional explicativa con una muestra de 40 docentes utilizando como instrumento la encuesta con entrevista al personal docente y directivo; concluyendo que existe relación entre el clima organizacional en el desempeño docente de la Universidad “Jaime Bausate y Meza” Jesús María.

### **2.3. Marco histórico**

Por los años 1927 el teórico social, sociólogo George Elton Mayo, realizó una serie de experimentos en la Western Electric Campani, ubicada en Chicago, en el barrio de Hawthorne al que se denomina “Experimento de Hawthorne” el cual dio origen a la Teoría de Relaciones Humanas, durante el experimento se sometieron a 4 fases, en las que el factor determinante siempre fue el ser humano dejando como resultado de dicho experimento postulados como: El nivel de producción depende de la integración social, el comportamiento social de los trabajadores, recompensas y sanciones, los grupos informales, la importancia del contenido del cargo y el énfasis en los aspectos emocionales.

A partir de entonces se tomó la importancia del hombre en las organizaciones y ha servido como base para posteriores estudios como lo es el clima organizacional y desempeño laboral.

Desde tal enfoque teórico, se entendió por clima organizacional a un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización, influyendo su motivación y comportamiento (Litwin y Stringer citado por Pelaes, 2010).

## **2.4. Bases teóricas**

### **2.4.1. Variable predictora - Clima organizacional.**

Es el medio que circunda a los ambientes de trabajo estrechamente ligados a los desenvolvimientos laborales de las personas vinculadas con las actividades de la empresa.

Chiavenato (2009), determina que se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización ligada al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Resultaría ventajoso conocer el clima en las organizaciones, por medio de las bases teóricas podemos determinar que el clima es determinante para la motivación de los colaboradores y esta para el desempeño en el desarrollo de sus actividades.

### **2.4.2. Importancia del clima organizacional**

La importancia del clima organizacional radica en que de su conocimiento se puede determinar qué acciones se debe realizar ya sea para fortalecer la estrategia

utilizada en la obtención de los objetivos o cambiar de estrategia con el fin de fijar el rumbo de la empresa.

Todo gerente que gestiona una organización debería conocer cuál es el clima que maneja las personas dentro de la empresa, ya que le permitirá evaluar las barreras que obstruyen o impidan mejorar la productividad laboral.

### **2.4.3. Tipos de clima organizacional**

Rodríguez (2005), hace mención de cuatro categorías que detallan al clima organizacional de cualquier casa laboral:

- a) Clima orientado al poder; el bienestar de los subordinados dependerá mucho de las personas que lideran estos grupos.
- b) Clima orientado hacia el papel; enfatiza el orden y la racionalidad, las actividades son reguladas por las reglas establecidas en la organización.
- c) Clima orientado hacia el trabajo; se basa en función a los objetivos específicos establecidos dentro de la organización.
- d) Clima orientado a las personas; cubre las necesidades propias, de aprendizaje y desarrollo las personas que integran la organización.

### **2.4.4. Dimensiones del clima organizacional**

Para el desarrollo del presente estudio se ha tenido en cuenta las dimensiones propuestas por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, quien menciona que son 5 las dimensiones que miden la variable clima organizacional en su en su Escala: Clima Laboral CL-SPC.

Figura 01

*Dimensiones del clima laboral*



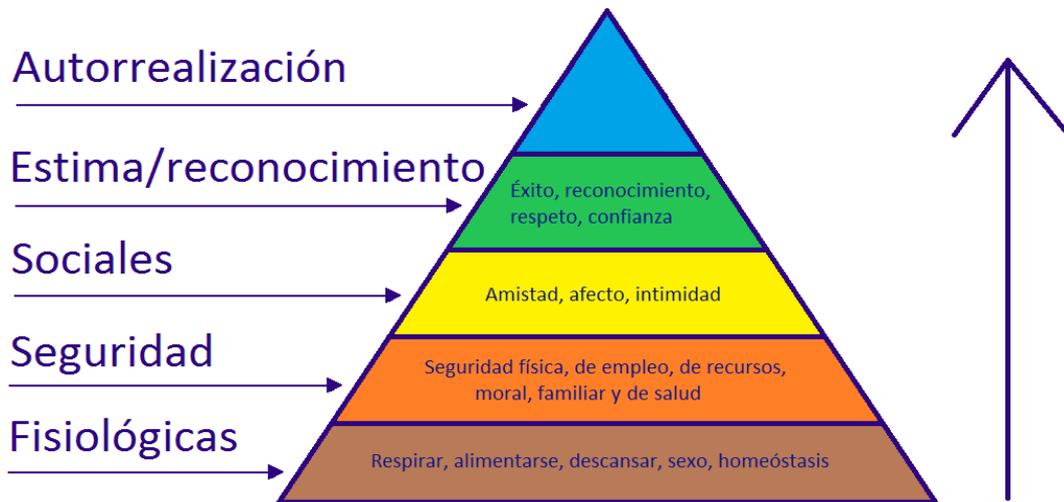
*Por: Palma (2014)*

#### **2.4.4.1. Autorrealización**

Maslow (1954), indicó que la autorrealización representa el nivel más elevado de una jerarquía de necesidades del ser humano. Para argumentar dice que las personas están inmersas en dos conjuntos desiguales de fuerzas motivacionales, unas inmersas a la supervivencia mediante la satisfacción de necesidades psicosociales, físicas y otras que promueven la realización del potencial de uno mismo.

Figura 02

*Escala de necesidades de Abran Maslow*



*Por: Maslow (1954)*

#### **2.4.4.2. Involucramiento laboral**

Palma (2014), es la identificación de los valores organizacionales, el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la institución.

Mino (2014), sostiene que el colaborador demuestra involucramiento laboral si este conoce, adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la organización, demostrando el compromiso del colaborador con el equipo, su actividad y con la misión de su respectiva organización para que de esta forma pueda lograr obtener un resultado mejorado en sus actividades realizadas.

#### **2.4.4.3. Supervisión**

Robbins (2004), menciona que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien, además, ofrece

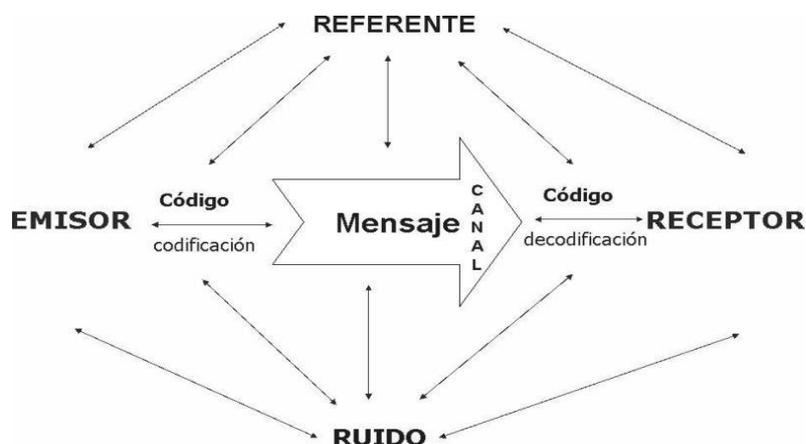
halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos.

#### **2.4.4.4. Comunicación**

Sonia Palma (2004), dice que la comunicación es la concepción de la manera como fluye, celeridad, coherencia, claridad, precisión del mensaje relativo y pertinente a la actividad interna de la organización como con el servicio al usuario y/o clientes, por ejemplo, se cuenta con facilidades para obtener la información necesaria para cumplir con la labor, la organización promueve y fomenta la comunicación dentro de la misma.

Figura 03

*Proceso de la comunicación*



*Por: Palma (2004)*

#### **2.4.4.5. Condiciones laborales**

Chiavenato (1999), El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones.

- a) Condiciones ambientales: Se refiere a las condiciones físicas en las que el colaborador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo y esta: la iluminación y el ruido.
- b) Condiciones de tiempo: Se refiere al tiempo de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el colaborador está obligado a trabajar de manera efectiva. Se debe aclarar que jornada y horario de trabajo, aunque parecen lo mismo no lo son; siendo la jornada la cantidad de horas que el colaborador debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de ingreso hasta la salida.
- c) Condiciones sociales: En esta parte intervienen la organización informal las cuales se genera de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización; estas se forman a partir de las relaciones de amistad o de aparición de grupos informales que no constan en el organigrama.

#### **2.4.5. Variable de criterio - Desempeño laboral**

Reyes cita a Chiavenato (2009), afirma que actualmente no se está interesado en el desempeño general, sino en el desempeño del puesto y en el comportamiento de la persona que lo ocupa. El desempeño laboral es situacional, ya que varía de persona a otra; el valor de las recompensas y la percepción de estas dependen de la dedicación personal, determinan la capacidad del esfuerzo individual que el trabajador está dispuesto a realizar en su puesto de trabajo.

Este esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del rol que desempeñará. De este modo, el desempeño laboral está influenciado por todas las variables mencionadas con anterioridad.

#### **2.4.6. Características del desempeño laboral**

Quintero, Africano y Faría, (2008), consideran una serie de características individuales, entre ellas las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones a la vez, expresa esta misma perspectiva ampliando más sobre características del desempeño laboral ya que medita que corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo como ser: la adaptabilidad se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas; comunicación es la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente.

#### **2.4.7. Evaluación del desempeño**

Chiavenato (2004), define como las tareas que establece el grado en que un colaborador se desempeña de manera eficiente y eficaz. En otros términos, se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado.

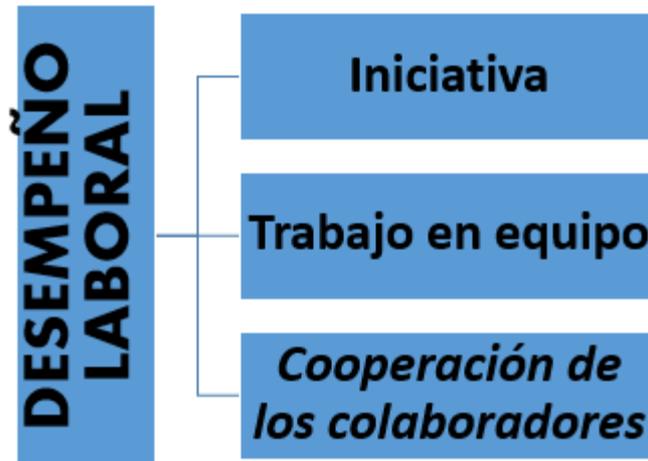
Aguirre (2004), define como un procedimiento estructurado y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así podrá mejorar su rendimiento futuro.

### 2.4.8. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones de la variable desempeño laboral se a tomado como base Gerrero (2014) quien determina que las dimensiones del desempeño laboral son 3.

Figura 04

*Dimensiones del desempeño laboral*



*Por: Guerrero (2014)*

#### 2.4.8.1. *Iniciativa*

Guerrero (2014), menciona que la iniciativa es una de las cualidades más buscadas por las empresas a la hora de seleccionar a las futuras incorporaciones que van a cubrir los diferentes puesto vacantes en las mismas.

Así mismo, la iniciativa se define como la cualidad personal para anticiparse a los demás dialogando, actuando, resolviendo o tomando decisiones sin necesidad de recibir instrucciones de hacerlo.

Hoy en día todas las personas alardean de tener iniciativa, si probamos a preguntar a 10 personas que si tienen iniciativa van a contestar afirmativamente sin dudar. Por ello, al preguntarles porqué se consideran con iniciativa la cosa cambia

y suelen contestar con respuestas muy correctas y generales, que sinceramente a mí me dejan igual que antes de formular esta pregunta a los candidatos.

#### **2.4.8.2. Trabajo en equipo**

Africano (2004) menciona que es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

En síntesis, un equipo debe constituirse en la interrelación de una serie de elementos interconectados entre sí con sus propias historias, habilidades, emociones y compromisos. Un verdadero equipo trabaja con un fin en común y permite la confianza mutua y en colectividad se permite lograr propósitos y metas institucionales.

#### **2.4.8.3. Cooperación de los colaboradores**

La dinámica grupal constituye una forma de organizar racionalmente la participación plural de los grupos en una atmosfera de trabajo que posibilite desempeños competentes y adecuados. Por ello se toma en cuenta tres condiciones para fortalecer sus cualidades básicas: compartir visiones, desarrollar normas internas de convivencia y asumir roles que caracterizan la diversidad e integración del equipo.

- a) Visiones compartidas: Característica esencial del equipo de trabajo que permite clarificar el enfoque institucional analizando los nuevos paradigmas y revisando los propios. Busca reconocer las barreras organizativas que no

les permiten trascender del paradigma habitual y que mantienen situaciones problemáticas con soslayamientos convencionales sin percatarse de la solución de los mismos.

- b) Normas de convivencia: Se busca provocar en el equipo de trabajo la sinergia. Es decir, permanecer en sintonía a pesar de las discrepancias y tensiones, compartiendo aprendizajes, superando debilidades, expresando las discrepancias para la coalición, siendo soporte de nuestras fortalezas en un ambiente favorable.

La sinergia permitirá la identificación con los propósitos comunes respetando la diversidad, compartiendo los problemas y trabajos más complejos, mejorando habilidades y capacidades en la aplicación creativa de los talentos y recursos.

## **2.5. Marco conceptual**

### **2.5.1. Clima organizacional**

Se denomina al conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, la cual es percibida directa o indirectamente por las personas que laboran influenciando su motivación y comportamiento.

#### **2.5.1.1. Autorrealización**

Es el deseo de satisfacer el potencial más alto y propio de cada individuo. Por tal, en este nivel el ser humano que no aprovecha a plenitud sus talentos y capacidades estará descontento o intranquilo.

#### **2.5.1.2. Involucramiento laboral**

Es el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la institución para el cual trabajan.

### **2.5.1.3. Supervisión**

La actividad encargada de apoyar, vigilar observar, identificar, analizar el registro de todas y cada una de las actividades que se realiza dentro de un área de trabajo específico, de tal manera que se realice de forma satisfactoria.

### **2.5.1.4. Comunicación**

Es el proceso mediante el cual el emisor, receptor establece una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas o información que son comprensibles para ambos.

### **2.5.1.5. Condiciones laborales**

Son todo aquello que gira en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo en las personas. Por lo cual las condiciones de trabajo no solo se refieren a la seguridad, higiene, aspectos físicos, sino también determinan los aspectos psíquicos.

## **2.5.2. Desempeño laboral**

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, por consiguiente, podemos afirmar que, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

### **2.5.2.1. Iniciativa laboral**

Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la

organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

### **2.5.2.2. Trabajo en equipo**

Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

### **2.5.2.3. Cooperación con los colaboradores**

Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

## **2.6. Hipótesis y variable**

### **2.6.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre clima organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

### **2.6.2. Hipótesis específicos**

- a) Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.
- b) Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

## **2.7. Operacionalización de Variables.**

Tabla 1. Operacionalización de Variables

| TITULO                                                                                                                                                | VARIABLES     | DIMENSIONES             | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO DEL DISTRITO DE MORALES, 2017”</p> | Clima laboral | Autorrealización        | <p>Oportunidades de progreso en la empresa</p> <p>Aseguramiento de los niveles de logro en el trabajo</p> <p>Objetivos de trabajo retadores</p> <p>Oportunidad de aprendizaje y desarrollo en las actividades</p> <p>Desarrollo personal por el cumplimiento de tareas</p> <p>Estimulación por cumplir con las actividades laborales</p> <p>Promoción del desarrollo personal</p> <p>Realización del trabajo en relación a la visión</p> <p>Reconocimiento de logros en el trabajo</p> <p>Oportunidad de alcanzar una calidad de vida laboral en la organización</p> <p>Compromiso con el éxito en la organización</p> <p>Cooperación entre compañeros de trabajo</p> <p>Participación para definir los objetivos y las acciones para lograrlo</p> |
|                                                                                                                                                       |               | Involucramiento laboral | <p>Consideración de cada empleado para el éxito de la organización</p> <p>Oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad</p> <p>Compromiso con la organización</p> <p>Funcionamiento del grupo de trabajo como un equipo bien integrado</p> <p>Mejoramiento de las actividades diarias</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

---

|                                                   |                                                                            |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Supervisión                                       | Orgullo del personal por los servicios de la empresa                       |
|                                                   | Colaboración del personal entre las diversas unidades                      |
|                                                   | Apoyo del jefe para superar los obstáculos que se presentan                |
|                                                   | Interés del jefe por el éxito de sus empleados                             |
|                                                   | Mejora de la tarea por la evaluación que se hace del trabajo               |
|                                                   | Valoración de los altos niveles de desempeño                               |
|                                                   | Reconocimiento por los logros expresados por el jefe                       |
|                                                   | Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades |
|                                                   | Afronta y superan los obstáculos.                                          |
|                                                   | Promoción la capacitación que se necesita por los jefes                    |
| Comunicación                                      | Acceso al jefe para escuchar los planeamientos que se le hacen             |
|                                                   | Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.               |
|                                                   | Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo              |
|                                                   | Fluidez en de la información en el trabajo                                 |
|                                                   | Relación armoniosa en los grupos de trabajo                                |
|                                                   | Existencia de suficientes canales de información                           |
| Responsabilidades del puesto claramente definidas |                                                                            |
| Interacción con personas de mayor jerarquía       |                                                                            |
| Promoción y fomento de comunicación interna       |                                                                            |

---

---

|                   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                       | <p>Objetivos de trabajo definidos claramente</p> <p>Existencia de una clara definición de misión, visión y valores en la institución</p> <p>Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización</p> <p>Mejoramiento continuo de los métodos de trabajo</p> <p>Preparación necesaria para realizar el trabajo</p> <p>Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede</p> <p>Existencia de buena administración de los recursos</p> <p>Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo</p> <p>Remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones</p> <p>Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos</p> <p>Disposición de tecnología que facilite el trabajo</p> <p>Existencia de un trato justo en la empresa</p> <p>Remuneración de acuerdo con otras áreas de la organización</p> <p>Iniciativa de crecimiento laboral</p> <p>Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe</p> <p>Iniciativa en el proceso de atención</p> <p>Iniciativa en el proceso de post-servicio</p> <p>Iniciativa en mi imagen personal</p> |
|                   | Condiciones laborales |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Desempeño Laboral | Iniciativa laboral    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

---

---

|                                         |                                                           |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Cooperación<br>con los<br>colaboradores | Iniciativa de entrenamiento profesional                   |
|                                         | Cordialidad y amabilidad con los compañeros               |
|                                         | Cooperación con los compañeros                            |
|                                         | Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo         |
|                                         | Compartimiento de información útil de logro de resultados |

---

Fuente: elaboracion propia

## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3. Tipo de la investigación

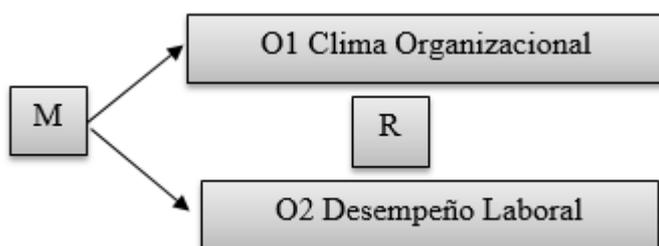
La presente investigación hace referencia a Hernández, Fernández y Baptista (2014), que lo definen a la investigación correlacional como un estudio con propósito que permite medir el grado de relación que existen entre dos o más variables en una muestra (p.93). Por lo tanto es una investigación de tipo correlacional, el cual permitirá conocer si están o no relacionadas las variables de estudio para luego analizar la correlación.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

#### 3.1. Diseño de la investigación

La investigación corresponde al tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, por que no hubo manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

*Figura 5: diseño de la investigación*



Fuente: Elaboración propia

M: Correlación perteneciente las estaciones de servicio del Distrito de Morales.

O1: Son las observaciones y mediciones de la variable X.

O2: Son las observaciones y mediciones de la variable Y.

R: Es la correlación entre las variables observadas.

### 3.1.1. Identificación de variables

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño Laboral

## 3.2. Población y técnicas de investigación

### 3.2.1. Población.

La población estará conformada por los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017; que son:

| <b>Empresa</b>                          | <b>Número de colaboradores</b> |
|-----------------------------------------|--------------------------------|
| Estación de Servicios Sud América S.R.L | 9                              |
| Estación de Servicios Shilcayo          | 6                              |
| Servicon S.A.C                          | 13                             |
| Estación de Servicios Morales SAC       | 3                              |
| Servicentro Pacífico SRL                | 5                              |
| Grifo Tícla                             | 8                              |
| <b>Total</b>                            | <b>44</b>                      |

Fuente: elaboración propia

### 3.2.2. Muestra.

La muestra será el 100%, de la población a quienes aplicaremos la encuesta, siendo un total de 44 personas.

Esta investigación tendrá una duración de 05 meses, desde abril hasta fines del mes de Agosto de 2017. La recolección y procesamiento de datos tendrá dos semanas de duración desde el 20 de Mayo hasta 05 de Junio.

### **3.3. Diseño de instrumentos de investigación**

Se utilizará una encuesta compuesta por 61 indicadores sobre las 7 dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, iniciativa laboral, y cooperación con los colaboradores. La primera dimensión cuenta con 10 ítems, la segunda dimensión cuenta con 10 indicadores, la tercera dimensión cuenta con 10 ítems, la cuarta dimensión cuenta con 10 ítems, la quinta dimensión cuenta con 10 ítems, la sexta dimensión cuenta con 6 ítems y la séptima dimensión cuenta con 5 ítems. Por lo cual, los resultados obtenidos, serán la sinceridad exigida por los encargados de investigación a los colaboradores de la empresa.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta fase la investigación se desarrollará en el transcurso de un día para encuestar a los 44 colaboradores que laboran en las estaciones de servicio, la cual compartiremos la muestra siendo 22 colaboradores para el investigador 1 y 22 para el investigador 2. Para recolectar la información iremos en horario donde no se interrumpa sus labores.

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

El instrumento utilizado para medir el clima organizacional CL- SPC fue creado y validado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo el 2004, este instrumento está estructurado por cinco dimensiones que fue diseñado con la escala de Likert con un total de 50 ítems. Con escala (siempre) a (nunca), las mismas que se utilizarán en

este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

El instrumento utilizado para medir el desempeño laboral fue creado por Guerrero 2014, es un instrumento estructurado por dos dimensiones y 11 items, y su variable se califica de (Nunca) a (Siempre). Dicho cuestionario facilitará la interpretación de la información haciendo un total de 61 items.

### **3.5. Técnicas para el procedimiento y análisis de datos obtenidos**

Una vez culminado de aplicar las encuestas y haber recolectado la información, se evaluará el cuestionario aplicado, para la variable Clima organizacional y la variable desempeño laboral. Posteriormente se digitalará los datos en el programa SPSS versión 22.0 con la finalidad analizar los datos estadísticos obtenidos, permitiéndonos examinar mejor la información y dar una mejor interpretación a cada variable.

### **3.6. Confiabilidad y validez de los instrumentos.**

#### **3.6.1. Confiabilidad del instrumento clima organizacional**

Respecto a la confiabilidad del instrumento clima organizacional muestra un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.953, Así mismo teniendo en cuenta todas sus dimensiones muestra resultados sobre 0.8 lo cual indica nivel alto de confiabilidad en los resultados obtenidos en la muestra, ver tabla 2.

El presente Resultado muestra que el instrumento es confiable ya que el cuestionario mide la variable clima organizacional, con exactitud, y ha sido probado y aplicado en otras investigaciones similares.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad del instrumento clima organizacional

| Dimensiones           | Nº de ítems | Alpha |
|-----------------------|-------------|-------|
| Autorrealización      | 10          | 0,837 |
| Involucramiento       | 10          | 0,808 |
| Supervisión           | 10          | 0,832 |
| Comunicación          | 10          | 0,832 |
| Condiciones laborales | 10          | 0,857 |

Fuente: elaboración propia

### 3.6.2. Confiabilidad del instrumento desempeño laboral

Respecto a la confiabilidad del instrumento desempeño laboral muestra un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.872, Así mismo teniendo en cuenta todas sus dimensiones muestra resultados sobre 0.7 lo cual indica un nivel alto de confiabilidad en los resultados obtenidos en la muestra, ver tabla 3.

Tabla 3

Nivel de confiabilidad del instrumento desempeño laboral

| Dimensiones        | Nº de ítems | Alpha |
|--------------------|-------------|-------|
| Iniciativa laboral | 6           | 0,744 |
| Cooperación        | 5           | 0,805 |

Fuente: elaboración propia

### 3.6.3. Validación de instrumentos

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, quienes validaron los instrumentos en cuanto a la validación de contenido. Ver anexos 5 y 6.

#### **3.6.4. Proceso de la recolección de datos**

Para desarrollar el estudio se realizó el proceso mediante una carta de autorización a la gerencia de cada establecimiento de servicio del Distrito de Morales, 2017. A fin de obtener la autorización respectiva, luego se realizó la encuesta a los colaboradores que estaban de turno. La cantidad de población es de 44 colaboradores de los seis establecimientos de servicio, luego se procedió a realizar las encuestas en diferentes horarios de atención en los establecimientos de servicio del Distrito de Morales, el proceso se desarrolló en 15 días, Aplicar los instrumentos duró aproximadamente de 10 a 15 minutos.

#### **3.6.5. Análisis de la información**

Para el procesamiento de la información y el análisis de los datos se procedió de la siguiente manera: se implantó una base de datos con la información recopilada de ambos instrumentos ejecutadas procediendo a la elaboración del análisis estadístico computacional Statistical Package of the Social Sciences (SPSS), versión 22.0, para luego realizar las operaciones respectivas. Los datos fueron analizados por medio de estadísticos descriptivos e inferenciales, siendo las técnicas más utilizadas: frecuencias porcentuales, y el análisis de correlación de Spearman, para variables ordinales.

Toda la información obtenida fue presentada mediante tablas.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS**

#### **4. Descripción de los resultados**

En este capítulo, se especifican los resultados y el análisis de las respectivas variables de estudio, luego de la organización de los datos. Toda la información es el resultado de los datos extraídos de los instrumentos de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos de servicio del Distrito de Morales, 2017; cabe recalcar que el primer instrumento de medición constaba de 50 ítems y el segundo instrumento de medición con 11 ítems. Estos instrumentos fueron organizados por cada dimensión donde estaban las variables de estudio.

#### 4.1. Resultados del análisis descriptivo de los niveles de clima organizacional y de sus dimensiones

Tabla 4

Niveles de clima organizacional según sus dimensiones

| Dimensiones           | Niveles  | Frecuencias | Porcentaje |
|-----------------------|----------|-------------|------------|
| Autorrealización      | Bajo     | 12          | 27.3%      |
|                       | Promedio | 17          | 38.6%      |
|                       | Alto     | 15          | 34.1%      |
| Involucramiento       | Bajo     | 14          | 31.8%      |
|                       | Promedio | 26          | 59.1%      |
|                       | Alto     | 4           | 9.1%       |
| Comunicación          | Bajo     | 7           | 15.9%      |
|                       | Promedio | 22          | 50.0%      |
|                       | Alto     | 15          | 34.1%      |
| Supervisión           | Bajo     | 12          | 27.3%      |
|                       | Promedio | 16          | 36.4%      |
|                       | Alto     | 16          | 36.4%      |
| Condiciones laborales | Bajo     | 14          | 31.8%      |
|                       | Promedio | 7           | 15.9%      |
|                       | Alto     | 23          | 52.3%      |
|                       | Total    | 44          | 100.0%     |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4, se aprecia los niveles de clima organizacional que manifiestan los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017; en cada una de las dimensiones que lo conforman; encontrándose que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de condiciones laborales alto (52.3%), y que las dimensiones de autorrealización, involucramiento y supervisión se ubican en una categoría baja (27.3%, 31.8%, 27.3% respectivamente), mientras que en las

dimensiones de involucramiento, comunicación y supervisión están en la categoría promedio (59.1%, 50.0%, 36.4% respectivamente).

*Tabla 5*

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones, según género

|                       |          | Genero    |       |          |       |       |        |
|-----------------------|----------|-----------|-------|----------|-------|-------|--------|
|                       |          | Masculino |       | Femenino |       | Total |        |
| Autorrealización      | Bajo     | 10        | 22.7% | 2        | 4.5%  | 12    | 27.3%  |
|                       | Promedio | 6         | 13.6% | 11       | 25.0% | 17    | 38.6%  |
|                       | Alto     | 6         | 13.6% | 9        | 20.5% | 15    | 34.1%  |
| Involucramiento       | Bajo     | 8         | 18.2% | 6        | 13.6% | 14    | 31.8%  |
|                       | Promedio | 12        | 27.3% | 14       | 31.8% | 26    | 59.1%  |
|                       | Alto     | 2         | 4.5%  | 2        | 4.5%  | 4     | 9.1%   |
| Comunicación          | Bajo     | 3         | 6.8%  | 4        | 9.1%  | 7     | 15.9%  |
|                       | Promedio | 13        | 29.5% | 9        | 20.5% | 22    | 50.0%  |
|                       | Alto     | 6         | 13.6% | 9        | 20.5% | 15    | 34.1%  |
| Supervisión           | Bajo     | 5         | 11.4% | 7        | 15.9% | 12    | 27.3%  |
|                       | Promedio | 9         | 20.5% | 7        | 15.9% | 16    | 36.4%  |
|                       | Alto     | 8         | 18.2% | 8        | 18.2% | 16    | 36.4%  |
| Condiciones Laborales | Bajo     | 8         | 18.2% | 6        | 13.6% | 14    | 31.8%  |
|                       | Promedio | 2         | 4.5%  | 5        | 11.4% | 7     | 15.9%  |
|                       | Alto     | 12        | 27.3% | 11       | 25.0% | 23    | 52.3%  |
| Total                 |          | 22        | 50.0% | 22       | 50.0% | 44    | 100.0% |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 5, muestra que tanto hombres como mujeres se ubican en una categoría alta en el nivel de clima organizacional (15.9% y 18.2% respectivamente), con respecto a las dimensiones; condiciones laborales los hombres se ubican en mayor porcentaje en un nivel alto (27.3%), en la dimensión autorrealización el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo (22.7%) y en las dimensiones de

involucramiento, comunicación y supervisión el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio (31.8%, 20.5% y 20.5% respectivamente).

Tabla 6

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones, según edad

|                       |          | Edad             |      |              |       |              |       |              |      |              |      |       |        |
|-----------------------|----------|------------------|------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|------|--------------|------|-------|--------|
|                       |          | Menos de 22 años |      | 22 - 27 años |       | 28 - 33 años |       | 34 - 39 años |      | 52 - 57 años |      | Total |        |
| Autorrealización      | Bajo     | 1                | 2.3% | 6            | 13.6% | 5            | 11.4% | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 12    | 27.3%  |
|                       | Promedio | 1                | 2.3% | 9            | 20.5% | 6            | 13.6% | 1            | 2.3% | 0            | 0.0% | 17    | 38.6%  |
|                       | Alto     | 1                | 2.3% | 6            | 13.6% | 5            | 11.4% | 2            | 4.5% | 1            | 2.3% | 15    | 34.1%  |
| Involucramiento       | Bajo     | 0                | 0.0% | 7            | 15.9% | 6            | 13.6% | 1            | 2.3% | 0            | 0.0% | 14    | 31.8%  |
|                       | Promedio | 3                | 6.8% | 14           | 31.8% | 9            | 20.5% | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 26    | 59.1%  |
|                       | Alto     | 0                | 0.0% | 0            | 0.0%  | 1            | 2.3%  | 2            | 4.5% | 1            | 2.3% | 4     | 9.1%   |
| Comunicación          | Bajo     | 0                | 0.0% | 2            | 4.5%  | 4            | 9.1%  | 1            | 2.3% | 0            | 0.0% | 7     | 15.9%  |
|                       | Promedio | 2                | 4.5% | 12           | 27.3% | 8            | 18.2% | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 22    | 50.0%  |
|                       | Alto     | 1                | 2.3% | 7            | 15.9% | 4            | 9.1%  | 2            | 4.5% | 1            | 2.3% | 15    | 34.1%  |
| Supervisión           | Bajo     | 0                | 0.0% | 7            | 15.9% | 5            | 11.4% | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 12    | 27.3%  |
|                       | Promedio | 2                | 4.5% | 8            | 18.2% | 4            | 9.1%  | 1            | 2.3% | 1            | 2.3% | 16    | 36.4%  |
|                       | Alto     | 1                | 2.3% | 6            | 13.6% | 7            | 15.9% | 2            | 4.5% | 0            | 0.0% | 16    | 36.4%  |
| Condiciones laborales | Bajo     | 1                | 2.3% | 5            | 11.4% | 7            | 15.9% | 1            | 2.3% | 0            | 0.0% | 14    | 31.8%  |
|                       | Promedio | 0                | 0.0% | 6            | 13.6% | 1            | 2.3%  | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 7     | 15.9%  |
|                       | Alto     | 2                | 4.5% | 10           | 22.7% | 8            | 18.2% | 2            | 4.5% | 1            | 2.3% | 23    | 52.3%  |
|                       | Total    | 3                | 6.8% | 21           | 47.7% | 16           | 36.4% | 3            | 6.8% | 1            | 2.3% | 44    | 100.0% |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, se percibe que los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017; se ubican en su mayoría en un nivel promedio respecto a las edades consideradas en el estudio.

Tabla 7

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones, según estado civil

Fuente: elaboración propia

|                       |          | Estado Civil |      |         |       |            |      |             |       |       |       |
|-----------------------|----------|--------------|------|---------|-------|------------|------|-------------|-------|-------|-------|
|                       |          | Casado       |      | Soltero |       | Divorciado |      | Conviviente |       | Total |       |
| Autorrealización      | Bajo     | 3            | 6.8% | 8       | 18.2% | 1          | 2.3% | 0           | 0.0%  | 12    | 27.3% |
|                       | Promedio | 1            | 2.3% | 8       | 18.2% | 1          | 2.3% | 7           | 15.9% | 17    | 38.6% |
|                       | Alto     | 1            | 2.3% | 7       | 15.9% | 1          | 2.3% | 6           | 13.6% | 15    | 34.1% |
| Involucramiento       | Bajo     | 3            | 6.8% | 9       | 20.5% | 1          | 2.3% | 1           | 2.3%  | 14    | 31.8% |
|                       | Promedio | 2            | 4.5% | 13      | 29.5% | 1          | 2.3% | 10          | 22.7% | 26    | 59.1% |
|                       | Alto     | 0            | 0.0% | 1       | 2.3%  | 1          | 2.3% | 2           | 4.5%  | 4     | 9.1%  |
| Comunicación          | Bajo     | 1            | 2.3% | 5       | 11.4% | 0          | 0.0% | 1           | 2.3%  | 7     | 15.9% |
|                       | Promedio | 3            | 6.8% | 13      | 29.5% | 2          | 4.5% | 4           | 9.1%  | 22    | 50.0% |
|                       | Alto     | 1            | 2.3% | 5       | 11.4% | 1          | 2.3% | 8           | 18.2% | 15    | 34.1% |
| Supervisión           | Bajo     | 1            | 2.3% | 7       | 15.9% | 2          | 4.5% | 2           | 4.5%  | 12    | 27.3% |
|                       | Promedio | 2            | 4.5% | 10      | 22.7% | 0          | 0.0% | 4           | 9.1%  | 16    | 36.4% |
|                       | Alto     | 2            | 4.5% | 6       | 13.6% | 1          | 2.3% | 7           | 15.9% | 16    | 36.4% |
| condiciones laborales | Bajo     | 2            | 4.5% | 10      | 22.7% | 1          | 2.3% | 1           | 2.3%  | 14    | 31.8% |
|                       | Promedio | 1            | 2.3% | 4       | 9.1%  | 0          | 0.0% | 2           | 4.5%  | 7     | 15.9% |
|                       | Alto     | 2            | 4.5% | 9       | 20.5% | 2          | 4.5% | 10          | 22.7% | 23    | 52.3% |

La Tabla 7, muestra que el (18.2%) de solteros se ubica en una categoría promedio de clima organizacional que con respecto a la dimensión; la dimensión comunicación se ubica en mayor porcentaje en un nivel alto (18.2%), que significa que tal cantidad son personas convivientes. En la dimensión involucramiento y comunicación el mayor porcentaje se ubica en un promedio (29.5%), que significa que las personas consideradas son solteras y condiciones laborales el mayor porcentaje se ubica en el nivel bajo (22.7% respectivamente), significa que son solteros.

*Tabla 8*

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones, según religión

|                       |          | Religión |       |             |       |       |       |
|-----------------------|----------|----------|-------|-------------|-------|-------|-------|
|                       |          | Católico |       | Protestante |       | Total |       |
| Autorrealización      | Bajo     | 7        | 15.9% | 5           | 11.4% | 12    | 27.3% |
|                       | Promedio | 8        | 18.2% | 9           | 20.5% | 17    | 38.6% |
|                       | Alto     | 12       | 27.3% | 3           | 6.8%  | 15    | 34.1% |
| Involucramiento       | Bajo     | 10       | 22.7% | 4           | 9.1%  | 14    | 31.8% |
|                       | Promedio | 13       | 29.5% | 13          | 29.5% | 26    | 59.1% |
|                       | Alto     | 4        | 9.1%  | 0           | 0.0%  | 4     | 9.1%  |
| Comunicación          | Bajo     | 5        | 11.4% | 2           | 4.5%  | 7     | 15.9% |
|                       | Promedio | 12       | 27.3% | 10          | 22.7% | 22    | 50.0% |
|                       | Alto     | 10       | 22.7% | 5           | 11.4% | 15    | 34.1% |
| Supervisión           | Bajo     | 8        | 18.2% | 4           | 9.1%  | 12    | 27.3% |
|                       | Promedio | 9        | 20.5% | 7           | 15.9% | 16    | 36.4% |
|                       | Alto     | 10       | 22.7% | 6           | 13.6% | 16    | 36.4% |
| Condiciones laborales | Bajo     | 8        | 18.2% | 6           | 13.6% | 14    | 31.8% |
|                       | Promedio | 3        | 6.8%  | 4           | 9.1%  | 7     | 15.9% |
|                       | Alto     | 16       | 36.4% | 7           | 15.9% | 23    | 52.3% |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 8, con respecto a la dimensión condiciones laborales el mayor porcentaje se ubica en un nivel alto (36.4%), que pertenecen a la religión católica. En la dimensión involucramiento el mayor porcentaje se ubica en un promedio (29.5%), que significa que las personas pertenecen a ambas religiones católico y protestante y en la dimensión involucramiento el mayor porcentaje se ubica en el nivel bajo (22.7% respectivamente), significa que son católicos.

Tabla 9

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones, según procedencia

|                       |          | Procedencia |      |        |      |       |       |       |
|-----------------------|----------|-------------|------|--------|------|-------|-------|-------|
|                       |          | Costa       |      | Sierra |      | Selva |       | total |
| Autorrealización      | Bajo     | 1           | 2.3% | 1      | 2.3% | 10    | 22.7% | 27.3% |
|                       | Promedio | 3           | 6.8% | 2      | 4.5% | 12    | 27.3% | 38.6% |
|                       | Alto     | 0           | 0.0% | 0      | 0.0% | 15    | 34.1% | 34.1% |
| Involucramiento       | Bajo     | 2           | 4.5% | 2      | 4.5% | 10    | 22.7% | 31.8% |
|                       | Promedio | 2           | 4.5% | 1      | 2.3% | 23    | 52.3% | 59.1% |
|                       | Alto     | 0           | 0.0% | 0      | 0.0% | 4     | 9.1%  | 9.1%  |
| Comunicación          | Bajo     | 1           | 2.3% | 1      | 2.3% | 5     | 11.4% | 15.9% |
|                       | Promedio | 2           | 4.5% | 1      | 2.3% | 19    | 43.2% | 50.0% |
|                       | Alto     | 1           | 2.3% | 1      | 2.3% | 13    | 29.5% | 34.1% |
| Supervisión           | Bajo     | 3           | 6.8% | 0      | 0.0% | 9     | 20.5% | 27.3% |
|                       | Promedio | 1           | 2.3% | 2      | 4.5% | 13    | 29.5% | 36.4% |
|                       | Alto     | 0           | 0.0% | 1      | 2.3% | 15    | 34.1% | 36.4% |
| Condiciones laborales | Bajo     | 1           | 2.3% | 3      | 6.8% | 10    | 22.7% | 31.8% |
|                       | Promedio | 0           | 0.0% | 0      | 0.0% | 7     | 15.9% | 15.9% |
|                       | Alto     | 3           | 6.8% | 0      | 0.0% | 20    | 45.5% | 52.3% |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 9, con respecto a la dimensión condiciones laborales el mayor porcentaje se ubica en un nivel alto (45.5%), que son procedentes de la selva, en la dimensión involucramiento el mayor porcentaje se ubica en un promedio (52.3%),

el cual significa que las personas son procedentes de la selva y en la dimensión involucramiento y condiciones laborales el mayor porcentaje se ubica en el nivel bajo (22.7% respectivamente), procedentes de la selva.

#### 4.2. Resultados del análisis descriptivo de los niveles desempeño laboral y de sus dimensiones

*Tabla 10*

Niveles de desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. Según sus dimensiones

| Dimensiones        | Niveles  | Frecuencias | Porcentaje |
|--------------------|----------|-------------|------------|
| Iniciativa Laboral | Bajo     | 8           | 18.2%      |
|                    | Promedio | 19          | 43.2%      |
|                    | Alto     | 17          | 38.6%      |
| Cooperación        | Bajo     | 13          | 29.5%      |
|                    | Promedio | 12          | 27.3%      |
|                    | Alto     | 19          | 43.2%      |
|                    | Total    | 44          | 100.0%     |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se aprecia los niveles de desempeño laboral que manifiestan los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017; en cada una de las dimensiones que lo conforman, encontrándose que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de cooperación alto (43.2%), y que la dimensión iniciativa laboral se ubica en una categoría baja (18.2% respectivamente), en la misma dimensión están en la categoría promedio (43.2% respectivamente).

Tabla 11

Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según género

|                                  |          | Género    |       |          |       |       |       |
|----------------------------------|----------|-----------|-------|----------|-------|-------|-------|
|                                  |          | Masculino |       | Femenino |       | Total |       |
| Iniciativa Laboral               | Bajo     | 5         | 11.4% | 3        | 6.8%  | 8     | 18.2% |
|                                  | Promedio | 8         | 18.2% | 11       | 25.0% | 19    | 43.2% |
|                                  | Alto     | 9         | 20.5% | 8        | 18.2% | 17    | 38.6% |
| Cooperación de los colaboradores | Bajo     | 6         | 13.6% | 7        | 15.9% | 13    | 29.5% |
|                                  | Promedio | 6         | 13.6% | 6        | 13.6% | 12    | 27.3% |
|                                  | Alto     | 10        | 22.7% | 9        | 20.5% | 19    | 43.2% |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 11, muestra que los hombres se ubican en una categoría alta en el nivel de desempeño laboral (4.5% respectivamente), con respecto a las dimensiones, cooperación los hombres se ubican en un nivel alto (22.7%), y la dimensión iniciativa laboral el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo (15.9% respectivamente).

Tabla 12

Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según edad

|                                         |          | Edad             |      |              |       |              |       |              |      |              |      | Total |       |
|-----------------------------------------|----------|------------------|------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|------|--------------|------|-------|-------|
|                                         |          | Menos de 22 años |      | 22 - 27 años |       | 28 - 33 años |       | 34 - 39 años |      | 52 - 57 años |      |       |       |
| Iniciativa<br>laboral                   | Bajo     | 1                | 2.3% | 3            | 6.8%  | 3            | 6.8%  | 1            | 2.3% | 0            | 0.0% | 8     | 18.2% |
|                                         | Promedio | 0                | 0.0% | 11           | 25.0% | 8            | 18.2% | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 19    | 43.2% |
|                                         | Alto     | 2                | 4.5% | 7            | 15.9% | 5            | 11.4% | 2            | 4.5% | 1            | 2.3% | 17    | 38.6% |
| Cooperación<br>con los<br>colaboradores | Bajo     | 1                | 2.3% | 8            | 18.2% | 4            | 9.1%  | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 13    | 29.5% |
|                                         | Promedio | 0                | 0.0% | 5            | 11.4% | 7            | 15.9% | 0            | 0.0% | 0            | 0.0% | 12    | 27.3% |
|                                         | Alto     | 2                | 4.5% | 8            | 18.2% | 5            | 11.4% | 3            | 6.8% | 1            | 2.3% | 19    | 43.2% |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12, se percibe que los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017; se ubican en su mayoría en un nivel promedio respecto a las edades consideradas en el estudio.

Tabla 13

Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según estado civil

|                    |          | Estado Civil |       |         |       |            |      |             |       |       |        |
|--------------------|----------|--------------|-------|---------|-------|------------|------|-------------|-------|-------|--------|
|                    |          | Casado       |       | Soltero |       | Divorciado |      | Conviviente |       | Total |        |
| Iniciativa Laboral | Bajo     | 1            | 2.3%  | 6       | 13.6% | 0          | 0.0% | 1           | 2.3%  | 8     | 18.2%  |
|                    | Promedio | 2            | 4.5%  | 11      | 25.0% | 0          | 0.0% | 6           | 13.6% | 19    | 43.2%  |
|                    | Alto     | 2            | 4.5%  | 6       | 13.6% | 3          | 6.8% | 6           | 13.6% | 17    | 38.6%  |
|                    | Total    | 5            | 11.4% | 23      | 52.3% | 3          | 6.8% | 13          | 29.5% | 44    | 100.0% |
| Cooperación        | Bajo     | 2            | 4.5%  | 8       | 18.2% | 0          | 0.0% | 3           | 6.8%  | 13    | 29.5%  |
|                    | Promedio | 1            | 2.3%  | 6       | 13.6% | 2          | 4.5% | 3           | 6.8%  | 12    | 27.3%  |
|                    | Alto     | 2            | 4.5%  | 9       | 20.5% | 1          | 2.3% | 7           | 15.9% | 19    | 43.2%  |
|                    | Total    | 5            | 11.4% | 23      | 52.3% | 3          | 6.8% | 13          | 29.5% | 44    | 100.0% |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 13, con respecto a la dimensión cooperación se ubica en mayor porcentaje en un nivel alto (20.5%), que significa que tal cantidad son solteros. En la dimensión Iniciativa laboral el mayor porcentaje se ubica en un bajo (13.6%), significa que las personas consideradas son solteros y en la misma dimensión el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio (25.0% respectivamente), son solteros.

Tabla 14

Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según religión

|                    |          | Religión |       |             |       |       |       |
|--------------------|----------|----------|-------|-------------|-------|-------|-------|
|                    |          | Católico |       | Protestante |       | Total |       |
| Iniciativa Laboral | Bajo     | 6        | 13.6% | 2           | 4.5%  | 8     | 18.2% |
|                    | Promedio | 9        | 20.5% | 10          | 22.7% | 19    | 43.2% |
|                    | Alto     | 12       | 27.3% | 5           | 11.4% | 17    | 38.6% |
| Cooperación        | Bajo     | 9        | 20.5% | 4           | 9.1%  | 13    | 29.5% |
|                    | Promedio | 5        | 11.4% | 7           | 15.9% | 12    | 27.3% |
|                    | Alto     | 13       | 29.5% | 6           | 13.6% | 19    | 43.2% |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 14, con respecto a la dimensión cooperación se ubica en mayor porcentaje en un nivel alto (29.5%), que pertenecen a la religión católica. En la misma dimensión involucramiento el mayor porcentaje se ubica en un bajo (20.5%), significa que las personas pertenecen religión católica, y en la dimensión iniciativa laboral el mayor porcentaje se ubica en el nivel bajo (22.7% respectivamente), significa que son protestantes.

Tabla 15

Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según procedencia

|                    |          | Procedencia |      |        |      |       |       |       |       |
|--------------------|----------|-------------|------|--------|------|-------|-------|-------|-------|
|                    |          | Costa       |      | Sierra |      | Selva |       | Total |       |
| Iniciativa Laboral | Bajo     | 0           | 0.0% | 1      | 2.3% | 7     | 15.9% | 8     | 18.2% |
|                    | Promedio | 3           | 6.8% | 2      | 4.5% | 14    | 31.8% | 19    | 43.2% |
|                    | Alto     | 1           | 2.3% | 0      | 0.0% | 16    | 36.4% | 17    | 38.6% |
| Cooperación        | Bajo     | 0           | 0.0% | 1      | 2.3% | 12    | 27.3% | 13    | 29.5% |
|                    | Promedio | 0           | 0.0% | 1      | 2.3% | 11    | 25.0% | 12    | 27.3% |
|                    | Alto     | 4           | 9.1% | 1      | 2.3% | 14    | 31.8% | 19    | 43.2% |

Fuente: elaboración propia

La Tabla 15, con respecto a la dimensión iniciativa laboral el mayor porcentaje se ubica en un nivel alto (36.4%), que son procedentes de la selva. En la misma dimensión el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo (27.3%), significa que las personas son procedentes de la selva y en la misma dimensión mencionada el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio (31.8% respectivamente), procedentes de la selva.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

$H_1$ : Existe una relación significativa entre clima organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

$H_0$  : No existe una relación significativa entre clima organizacional y Desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

Regla de decisión:

Si Valor  $p > 0,05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si el Valor  $p < 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_1$

Tabla 16

Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

|                      |  | Desempeño laboral |         |    |
|----------------------|--|-------------------|---------|----|
|                      |  | Rho Spearman      | p valor | N  |
| Clima organizacional |  | ,405**            | .000    | 44 |

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 16, se observa que existe relación baja pero significativa entre clima organizacional y desempeño laboral, tal como se puede apreciar en la prueba de correlación Spearman (Rho de Spearman es 0,405 y el valor de  $p = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, el clima organizacional está relacionado de forma directa y positiva al desempeño laboral en esta muestra. Por lo tanto, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de Servicio del Distrito de Morales, 2017.

#### 4.3.2. Hipótesis específica 1

$H_1$ : Existe una relación significativa entre clima organizacional y iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

$H_0$  : No existe una relación significativa entre clima organizacional y iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

Regla de decisión:

Si Valor  $p > 0,05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si el Valor  $p < 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_1$

*Tabla 17*

Relación entre clima organizacional con iniciativa laboral

|                      | Iniciativa laboral |         |    |
|----------------------|--------------------|---------|----|
|                      | Rho Spearman       | p valor | N  |
| Clima organizacional | ,438**             | 0.000   | 44 |

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: elaboración propia

En la tabla 17, se observa que existe relación baja pero significativa entre el clima organizacional con iniciativa laboral, tal como se aprecia en la prueba de la correlación de Spearman (Rho de Spearman es 0,438 y el valor de  $p = 0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, el clima organizacional tiene relación de forma directa y positiva con la iniciativa laboral de los colaboradores en esta muestra. Por lo tanto, ante las evidencias presentadas se decide rechazar la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

#### 4.3.3. Hipótesis específica 2

$H_1$ : Existe una relación significativa entre clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

$H_0$  : No existe una relación significativa entre clima organizacional y la cooperación laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

Regla de decisión:

Si Valor  $p > 0,05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si el Valor  $p < 0,05$  se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_1$

Tabla 18.

Relación entre clima organizacional con cooperación de los colaboradores

|                      | Cooperación con los colaboradores |         |    |
|----------------------|-----------------------------------|---------|----|
|                      | Rho Spearman                      | p valor | N  |
| Clima organizacional | .291 ns                           | .003    | 44 |

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18, se observa que existe relación baja pero significativa entre el clima organizacional y cooperación de los colaboradores, tal como se aprecia en la prueba de la correlación de Spearman (Rho de Spearman es 0,291 y el valor de  $p = 0,003 < 0,05$ ). Por lo tanto, el clima organizacional no tiene relación de forma directa y positiva con la cooperación de los colaboradores en esta muestra. Por lo tanto, ante las evidencias presentadas se decide rechazar la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional tiene relación baja pero significativa con la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

## **5. Discusión de resultados**

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. Donde se encontró que si existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral ( $r = ,405^{**}$ ,  $p < 000$ ). Datos similares se pueden observar en la investigación de Morales, Sáenz (2016), quien en su tema Clima organizacional y desempeño laboral del personal técnico: Caso de una empresa de servicios industriales del Perú, 2014 – 2015, encontró que existe una relación directa y positiva en un 96% de los encuestados.

En cuanto al primer objetivo específico. Determinar la relación entre el clima organizacional y la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. Los resultados permiten confirmar que si existe relación baja pero significativa ( $r = 0.438^{**}$ ,  $p < 000$ ) entre clima organizacional y la dimensión iniciativa laboral. Entonces se observa que el clima

organizacional es un instrumento fundamental en las organizaciones ya que permite el integrar y comprometer a los colaboradores a realizar un trabajo eficiente.

En cuanto al segundo objetivo específico Determinar la relación entre el clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. Se encontró que existe relación baja pero significativa ( $r = 291^{ns}$ ,  $p 003$ ) entre clima organizacional y la dimensión cooperación de los colaboradores.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

De acuerdo a los datos y resultados presentados en esta investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017, se describe las siguientes conclusiones:

1. Respecto al objetivo general, se encuentra que el clima organizacional tiene relación baja pero significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017; es decir tener un buen clima organizacional como resultado mejor desempeño laboral.
2. Respecto al primer objetivo específico, se observó que el clima organizacional tiene una relación baja pero significativa con la dimensión iniciativa laboral de desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se denotó que el clima organizacional tiene una relación baja pero significativa con la dimensión cooperación de los colaboradores de desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.

#### **5.2. Recomendaciones**

De la presente investigación de tesis se plantearon las siguientes propuestas:

1. Se sugiere a la gerencia de las estaciones de servicio implementar políticas de comunicación asertiva y promover cursos o talleres de capacitación, a fin de

contar con personal eficiente, crecimiento personal, comunicación asertiva, que permitirán un mejor desempeño que garanticen un servicio de calidad.

2. Se recomienda, evaluar el desempeño, iniciativa, y cooperación de los colaboradores a través de instrumentos válidos y confiables en un determinado periodo a su trabajo y reconocer oportunamente sus aportes que han contribuido al logro de metas, mejora de procesos y productividad. Este reconocimiento personal deberá ser con diferentes acciones, por ejemplo: en público, cartas de felicitaciones, bonificaciones, premiar al trabajador del mes, etc. lo cual conllevará al alcance de sus necesidades fisiológicas, sociales, estima y de autorrealización.
3. Se recomienda que la empresa de estaciones de servicio tome en consideración los hallazgos de la presente investigación como línea base, al ser las primeras evaluaciones tanto de clima organizacional como de desempeño laboral. En general, se recomienda que las organizaciones las tome en consideración cuando se realicen futuras mediciones. De igual manera, se recomienda que se ponga énfasis en las dimensiones, autorrealización, supervisión, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales (clima organizacional) y los conceptos asociados a estas, debido a que fueron las dimensiones que mostraron el mayor grado de relación con el desempeño laboral. ya que elaborando planes de acción adecuados se podrá tener un mejor clima en las organizaciones y, con ello, un mejor rendimiento en los colaboradores, lo cual se traduce en el logro de los objetivos organizacionales.

Es necesario profundizar el tema de las investigaciones referentes al clima organizacional y al desempeño laboral en las organizaciones, con la finalidad de lograr un mejor entendimiento de las diferentes realidades organizacionales

referidas al tema. Esto permitirá generalizar los resultados y obtener conclusiones aplicadas a un contexto específico. Así mismo, es necesario investigar estos aspectos en nuestro actual contexto laboral peruano, es decir, en las Mypes y Pymes.

## Referencias

- Aguirre, W. L. (2004). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Corporativo. *Ciencia y Trabajo*, 15(47), 41-46. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492013000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000200002).
- Arizmendi R. (2015). "La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores mexicanos" \_ México.
- Alva K. (2017) "Relación del Clima Organizacional con el desempeño de los comisarios, comisaría tipo A de la VII DIRTEPOL" Lima, Perú.
- Africano, N. (2004). *La risoterapia en las habilidades interpersonales como forma de intervención en el desarrollo de las organizaciones inteligentes. Trabajo especial de grado para optar el título especialista en desarrollo de organizaciones.* México.
- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre Gestión de personas.* Buenos Aires, Argentina: Gránica S.A.
- Barriga S. (2016), "Clima Organizacional y desempeño docente en la Universidad Jaime Bausate y Meza Jesús María – Lima, 2016"
- Brunet, L. (2005). *El clima de trabajo en las organizaciones.* Mexico: Trillas.
- Chiang Vega M. y Ojeda H. (2013) Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres.
- Chavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Mexico: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones .* Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. ( 1999). *Administración de Recursos Humanos.* México: Quinta Edición - Mc Graw Hill.
- De White, E. (1988). *Consejos sobre mayordomía cristiana.* Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1940). *Administración eficaz.* Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1903). *Testimonios para la iglesia -T7.* Florida: Gema Editores.

- Guerrero, A. J. (2014). *Gestión del Talento Humano basado en competencias*. Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico DF.
- La Santa Biblia Reina Valera 1960.
- Pérez de M., I. y Maldonado, M. (2004). Análisis organizacional en instituciones educativas. *Revista Encuentro Educativo*, 11, 448-459
- Montoya (2016). "Relación entre Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015" Perú
- Silva F. (2015). "Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el Primer Semestre del año 2015"
- Maslow, A. H. (1954). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1037/h0054346>
- Mino, T. (2014). Diagnóstico de la satisfacción laboral del departamento de educación de la universidad de Guanajuato
- Palma S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias\_ *Revista de Investigación en Psicología*, Vol.3 No.1, Julio 2000
- Palma, S. (2004). Motivación y clima laboral en personas de entidades universitarias. Perú.*Revista de investigación en Psicología*. USM. Lima, 101
- Pelaes, O. L. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [www.google.com](http://www.google.com)
- Salgado H. (2007). *Clima y ambiente*\_ Madrid
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium Ciencias Gerenciales*,9( ), 33-51. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>.
- Rodríguez, M. (1999). *Diagnostico Organizacional*. México: 6°ED .Alfaomega.
- Rodríguez, M. (2005). *Diagnostico Organizacional*. México: 6°ED. Alfaomega
- Salgado J. (2007). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad pontificia comillas. Servicios editoriales S.L. España.

Villavicencio A. (2015). Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México.

## Anexos

### Anexos 1. Matriz de consistencia

| TITULO                                                                                                                                                          | PROBLEMAS                                                                                                                                                              | OBJETIVOS                                                                                                                                                              | HIPOTESIS                                                                                                                                                        | VARIABLES            | METODOLOGIA                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                 | <b>Problema General</b>                                                                                                                                                | <b>Objetivo general</b>                                                                                                                                                | <b>Hipótesis General</b>                                                                                                                                         | <b>Variable 1</b>    | <b>Diseño de la investigación</b>                                   |
| <b>"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS ESTACIONES SERVICIO DEL DISTRITO DE MORALES, 2017"</b>              | ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017?        | Determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.     | ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017?  | Clima organizacional | Está basada en un estudio de carácter no experimental, transversal. |
|                                                                                                                                                                 | <b>Problemas específicos</b>                                                                                                                                           | <b>Objetivos específicos</b>                                                                                                                                           | <b>Hipótesis específicas</b>                                                                                                                                     | <b>Variable 2</b>    | <b>Tipo de estudio</b>                                              |
|                                                                                                                                                                 | a) ¿existe relación significativa entre clima organizacional y la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017? | Determinar la relación que existe entre clima organizacional y la iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017. | ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y iniciativa laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017? | Desempeño laboral    | Corresponde a una investigación de tipo correlacional               |
| b) ¿existe relación significativa entre clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017? | Determinar la relación que existe entre clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017.        | ¿Existe relación significativa entre clima organizacional y la cooperación de los colaboradores de las estaciones de servicio del Distrito de Morales, 2017?           |                                                                                                                                                                  |                      |                                                                     |

## Anexo 2. Matriz Instrumental

| TITULO                                                                                                                                                | VARIABLES     | DIMENSIONES      | INDICADORES PROPUESTOS                                     | DEFINICIÓN INSTRUMENTAL                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO DEL DISTRITO DE MORALES, 2017”</p> | Clima laboral | Autorrealización | Oportunidades de progreso en la empresa                    | Percibo que existen oportunidades de progresar en la empresa                                  |
|                                                                                                                                                       |               |                  | Aseguramiento de los niveles de logro en el trabajo        | Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades |
|                                                                                                                                                       |               |                  | Objetivos de trabajo retadores                             | Percibo que los objetivos de trabajo son retadores                                            |
|                                                                                                                                                       |               |                  | Oportunidad de aprendizaje y desarrollo en las actividades | Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse            |
|                                                                                                                                                       |               |                  | Desarrollo personal por el cumplimiento de tareas          | Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.      |
|                                                                                                                                                       |               |                  | Estimulación por cumplir con las actividades laborales     | Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante                    |
|                                                                                                                                                       |               |                  | Promoción del desarrollo personal                          | Percibo que la empresa promueve el desarrollo personal                                        |

|                         |                                                                        |                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Realización del trabajo en relación a la visión                        | Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con los objetivos generales de la empresa      |
|                         | Reconocimiento de logros en el trabajo                                 | Percibo que se reconoce el trabajo bien realizado                                                    |
|                         | Oportunidad de alcanzar una calidad de vida laboral en la organización | Percibo que la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral                     |
| Involucramiento laboral | Compromiso con el éxito en la organización                             | Percibo que se siente compromiso con el éxito de la empresa                                          |
|                         | Cooperación entre compañeros de trabajo                                | Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si                                              |
|                         | Participación para definir los objetivos y las acciones para lograrlo  | Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones de la empresa                       |
|                         | Consideración de cada empleado para el éxito de la organización        | Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la empresa                   |
|                         | Oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad           | Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad |
|                         | Compromiso con la organización                                         | Percibo que los colaboradores están                                                                  |

|             |                                                                   |                                                                                    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                   | comprometidos con la organización                                                  |
|             | Funcionamiento del grupo de trabajo como un equipo bien integrado | Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado    |
|             | Mejoramiento de las actividades diarias                           | Percibo que en el trabajo se hacen mejor las cosas cada día                        |
|             | Orgullo del personal por los servicios de la empresa              | Percibo que los servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal         |
|             | Colaboración del personal entre las diversas unidades             | Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo |
| Supervisión | Apoyo del jefe para superar los obstáculos que se presentan       | Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan      |
|             | Interés del jefe por el éxito de sus empleados                    | Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores                  |
|             | Mejora de la tarea por la evaluación que se hace del trabajo      | Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea        |
|             | Valoración de los altos niveles de desempeño                      | Percibo que se valora los altos niveles de desempeño                               |
|             | Reconocimiento por los logros expresados por el jefe              | Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros                          |
|             |                                                                   |                                                                                    |

|              |                                                                            |                                                                                         |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|              | Disposición de un sistema para el seguimiento y control de las actividades | Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades   |
|              | Afronta y superan los obstáculos.                                          | Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.                     |
|              | Promoción la capacitación que se necesita por los jefes                    | Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.                        |
|              | Acceso al jefe para escuchar los planeamientos que se le hacen             | Percibo que el jefe escucha los planes o aportes que se hace                            |
|              | Promoción de la generación de ideas creativas e innovadoras.               | Percibo que se motiva la generación de ideas creativas e innovadoras.                   |
| Comunicación | Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo              | Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo |
|              | Fluidez en de la información en el trabajo                                 | Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente                            |
|              | Relación armoniosa en los grupos de trabajo                                | Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa                      |
|              | Existencia de suficientes canales de información                           | Percibo que existen suficientes canales de información                                  |
|              | Responsabilidades del puesto claramente definidas                          | Percibo que las responsabilidades del                                                   |

|                       |                                                                                  |                                                                                       |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                                                  | puesto están claramente definidas                                                     |
|                       | Interacción con personas de mayor jerarquía                                      | Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía                 |
|                       | Promoción y fomento de comunicación interna                                      | Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna                 |
|                       | Objetivos de trabajo definidos claramente                                        | Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos                      |
|                       | Existencia de una clara definición de misión, visión y valores en la institución | Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la empresa     |
|                       | Conocimiento de los avances en otras áreas de la organización                    | Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización                  |
| Condiciones laborales | Mejoramiento continuo de los métodos de trabajo                                  | Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo        |
|                       | Preparación necesaria para realizar el trabajo                                   | Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo               |
|                       | Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede                         | Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede |
|                       |                                                                                  |                                                                                       |

|                   |                                                                    |                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Existencia de buena administración de los recursos                 | Percibo que existe buena administración de los recursos                          |
|                   | Existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo        | Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo                |
|                   | Remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones     | Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones |
|                   | Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos | Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos     |
|                   | Disposición de tecnología que facilite el trabajo                  | Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo                     |
|                   | Existencia de un trato justo en la empresa                         | Percibo que existe un trato justo en la empresa                                  |
|                   | Remuneración de acuerdo con otras áreas de la organización         | Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización   |
| Desempeño Laboral | Iniciativa laboral                                                 | Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la institución.                    |
|                   | Iniciativa propia laboral en ausencia del jefe                     | Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los jefes.                     |

|                                  |                                                   |                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | Iniciativa en el proceso de atención              | Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada |
|                                  | Iniciativa en el proceso de post-servicio         | Se tiene iniciativas de atención a los clientes fuera del horario establecido.                              |
|                                  | Iniciativa en mi imagen personal                  | Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.                                                 |
|                                  | Iniciativa de entrenamiento profesional           | Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento para el desarrollo del trabajo.                          |
| Cooperación de los colaboradores | Cordialidad y amabilidad con los compañeros       | Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.                                                          |
|                                  | Cooperación con los compañeros                    | Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.                          |
|                                  | Comunicación eficaz con los compañeros de trabajo | Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo.                                                       |
|                                  | Compartimiento de información útil                | Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.                                                       |
|                                  | Facilitación de logro de resultados               | Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa.                                   |

## Anexo 3: Instrumento



### UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

*Una Institución Adventista*

Queremos saludarle de manera cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las Estaciones de Servicio del Distrito de Morales, 2017. Por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

#### **I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

##### **1. Género:**

Masculino (1)

Femenino (2)

##### **2. Edad del encuestado**

Menos de 22 años (1)

22 – 27 años (2)

28 – 33 años (3)

34 – 39 años (4)

40 – 45 años (5)

46 – 51 años (6)

52 – 57 años (7)

Más de 58 (8)

##### **3. Estado civil**

Casado (1)

Soltero (2)

Divorciado (3)

Conviviente (4)

##### **4. Religión**

Católico (1)

protestante (2)

## 5. Procedencia del encuestado

Costa (1)

Sierra (2)

Selva (3)

## II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

A continuación, se presentan las preguntas de Clima organizacional (CO) y Desempeño laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

| N° | CLIMA ORGANIZACIONAL                                                                            | PUNTAJES |       |         |      |       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|---------|------|-------|
|    |                                                                                                 | Siempre  | Mucho | Regular | Poco | Nunca |
|    | <b>Autorrealización</b>                                                                         |          |       |         |      |       |
| 1  | Percibo que existen oportunidades de progresar en la empresa                                    |          |       |         |      |       |
| 2  | Percibo que cada colaborador asegura sus niveles de logro en el desarrollo de sus actividades   |          |       |         |      |       |
| 3  | Percibo que los objetivos de trabajo son retadores                                              |          |       |         |      |       |
| 4  | Percibo que las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse              |          |       |         |      |       |
| 5  | Percibo que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.        |          |       |         |      |       |
| 6  | Percibo que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante                      |          |       |         |      |       |
| 7  | Percibo que la empresa promueve el desarrollo personal                                          |          |       |         |      |       |
| 8  | Percibo que los objetivos de trabajo guardan relación con los objetivos generales de la empresa |          |       |         |      |       |
| 9  | Percibo que se reconoce el trabajo bien realizado                                               |          |       |         |      |       |
| 10 | Percibo que la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral                |          |       |         |      |       |
|    | <b>Involucramiento</b>                                                                          | Siempre  | Mucho | Regular | Poco | Nunca |

|                    |                                                                                                      |         |       |         |      |       |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|---------|------|-------|
| 11                 | Percibo que se siente compromiso con el éxito de la empresa                                          |         |       |         |      |       |
| 12                 | Percibo que los compañeros de trabajo cooperan entre si                                              |         |       |         |      |       |
| 13                 | Percibo que se participa en definir los objetivos y las acciones de la empresa                       |         |       |         |      |       |
| 14                 | Percibo que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la empresa                   |         |       |         |      |       |
| 15                 | Percibo que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad |         |       |         |      |       |
| 16                 | Percibo que los colaboradores están comprometidos con la organización                                |         |       |         |      |       |
| 17                 | Percibo que el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado                      |         |       |         |      |       |
| 18                 | Percibo que en el trabajo se hacen mejor las cosas cada día                                          |         |       |         |      |       |
| 19                 | Percibo que los servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal                           |         |       |         |      |       |
| 20                 | Percibo que existe colaboración entre el personal de las diversas áreas de trabajo                   |         |       |         |      |       |
| <b>Supervisión</b> |                                                                                                      | Siempre | Mucho | Regular | Poco | Nunca |
| 21                 | Percibo que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan                        |         |       |         |      |       |
| 22                 | Percibo que el jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores                                    |         |       |         |      |       |
| 23                 | Percibo que la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea                          |         |       |         |      |       |

|                     |                                                                                         |         |       |         |      |       |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|---------|------|-------|
| 24                  | Percibo que se valora los altos niveles de desempeño                                    |         |       |         |      |       |
| 25                  | Percibo que el jefe expresa reconocimiento por los logros                               |         |       |         |      |       |
| 26                  | Percibo que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades   |         |       |         |      |       |
| 27                  | Percibo que en la institución, se afronta y superan los obstáculos.                     |         |       |         |      |       |
| 28                  | Percibo que los jefes promueven la capacitación que se necesita.                        |         |       |         |      |       |
| 29                  | Percibo que el jefe escucha los planes o aportes que se hace                            |         |       |         |      |       |
| 30                  | Percibo que se motiva la generación de ideas creativas e innovadoras.                   |         |       |         |      |       |
| <b>Comunicación</b> |                                                                                         | Siempre | Mucho | Regular | Poco | Nunca |
| 31                  | Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo |         |       |         |      |       |
| 32                  | Percibo que en mi trabajo la información fluye adecuadamente                            |         |       |         |      |       |
| 33                  | Percibo que en los grupos de trabajo existe una relación armoniosa                      |         |       |         |      |       |
| 34                  | Percibo que existen suficientes canales de información                                  |         |       |         |      |       |
| 35                  | Percibo que las responsabilidades del puesto están claramente definidas                 |         |       |         |      |       |
| 36                  | Percibo que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía                   |         |       |         |      |       |
| 37                  | Percibo que la institución fomenta y promueve la comunicación interna                   |         |       |         |      |       |

|    |                                                                                       |         |       |         |      |       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|---------|------|-------|
| 38 | Percibo que los objetivos del trabajo están claramente definidos                      |         |       |         |      |       |
| 39 | Percibo que existe una clara definición de misión, visión y valores en la empresa     |         |       |         |      |       |
| 40 | Percibo que se conocen los avances en otras áreas de la organización                  |         |       |         |      |       |
|    | <b>Condiciones laborales</b>                                                          | Siempre | Mucho | Regular | Poco | Nunca |
| 41 | Percibo que en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo        |         |       |         |      |       |
| 42 | Percibo que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo               |         |       |         |      |       |
| 43 | Percibo que se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede |         |       |         |      |       |
| 44 | Percibo que existe buena administración de los recursos                               |         |       |         |      |       |
| 45 | Percibo que existen normas y procedimientos como guías de trabajo                     |         |       |         |      |       |
| 46 | Percibo que la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones      |         |       |         |      |       |
| 47 | Percibo que el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos          |         |       |         |      |       |
| 48 | Percibo que se dispone de tecnología que facilite el trabajo                          |         |       |         |      |       |
| 49 | Percibo que existe un trato justo en la empresa                                       |         |       |         |      |       |
| 50 | Percibo que la remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización        |         |       |         |      |       |

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

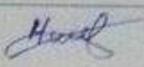
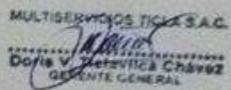
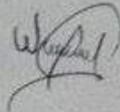
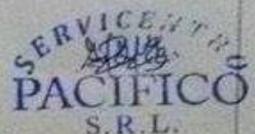
| N°                                       | DESEMPEÑO LABORAL                                                                                           | PUNTAJES |       |         |      |       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|---------|------|-------|
|                                          |                                                                                                             | Siempre  | Mucho | Regular | Poco | Nunca |
| <b>Iniciativa laboral</b>                |                                                                                                             |          |       |         |      |       |
| 51                                       | Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la institución.                                               |          |       |         |      |       |
| 52                                       | Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los jefes.                                                |          |       |         |      |       |
| 53                                       | Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada |          |       |         |      |       |
| 54                                       | Se tiene iniciativas de atención a los clientes fuera del horario establecido.                              |          |       |         |      |       |
| 55                                       | Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.                                                 |          |       |         |      |       |
| 56                                       | Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento para el desarrollo del trabajo.                          |          |       |         |      |       |
| <b>Cooperación con los colaboradores</b> |                                                                                                             | Siempre  | Mucho | Regular | Poco | Nunca |
| 57                                       | Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.                                                          |          |       |         |      |       |
| 58                                       | Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.                          |          |       |         |      |       |
| 59                                       | Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo.                                                       |          |       |         |      |       |
| 60                                       | Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.                                                       |          |       |         |      |       |
| 61                                       | Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la empresa.                                   |          |       |         |      |       |

#### Anexo 4. Carta de autorización

"AÑO DEL BUEN SERVICIO DEL CIUDADANO"

Morales, mayo 2017

Revisada la solicitud para realizar la investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO DEL DISTRITO DE MORALES, 2017", se procede a firmar la aceptación para aplicar la encuesta en los siguientes establecimientos.

| ESTACIÓN DE SERVICIOS                    | REPRESENTANTE                    | SELLO Y FIRMA                                                                         |
|------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Estación de Servicio Shilcayo SAC        | Herlinda Rojas<br>Romirez        |     |
| Estación de Servicios Sud América<br>SRL | TATIANA DELEADO                  |   |
| SERVICON SAC                             | Don Romínez F.                   |  |
| Grifo Ticia SAC                          | Boris Vilma<br>TICIANILCA CHAVEZ |  |
| Estación de Servicios Morales<br>SAC     | Winter Panduro<br>Diaz           |   |
| Servicentro Pacifico SRL                 | Genix Guerrara<br>Meléndez       |   |

## Anexo 5. Validación de instrumento

### 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

---

---

---

*José Carrillo Paredes*  
Nombre:  
D.N.I: 40223528.

### 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**

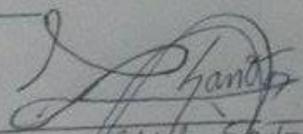
---



---



---

  
 Nombre: Eusebio Spanto  
 D.N.I: 10 636213