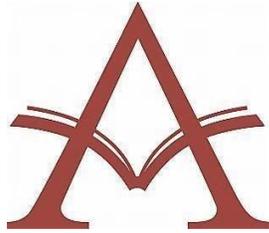


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Clima organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores de una institución pública, Callao, 2019**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

MARINA MADELEINE, SANDOVAL SILVA
CODIGO ORCID 0000-0001-6198-1760

ASESOR:

JACQUELINE, CARBONELL INFANTE
CODIGO ORCID 0000-0002-2172-2817

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA - PERÚ

ABRIL, 2021

Resumen

Hoy en día el clima organizacional es un tema muy importante para que toda institución alcance una productividad eficiente, las organizaciones que fomentan un clima organizacional positivo tienen mucho éxito debido a que con esto generan condiciones ideales y adecuadas para que todos sus trabajadores se sientan motivados e identificados con la organización, de esta manera se consiguen trabajadores más eficientes y más eficaces, aumentando el nivel de competitividad y productividad con un alto nivel de desempeño laboral del recurso humano.

La presente investigación pretende identificar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública en el Callao. En la actualidad, constituye como la primera institución pública en tener mayor confiabilidad y esto es muy importante porque esta organización que está en todo momento al servicio de todos los ciudadanos. Pero en el transcurso de esta investigación se ha podido comprobar que existe un pésimo clima organizacional afectando las actividades laborales y provocando un bajo nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Por este motivo en este trabajo se realiza una descripción de los problemas encontrados en esta institución y también se elaboran recomendaciones para que los encargados puedan tomar mejores decisiones para que sean beneficiados el talento humano involucrado, la misma institución y todos los ciudadanos.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

Abstract

Nowadays, the organizational climate is a very important issue for any institution to achieve efficient productivity. Organizations that promote a positive organizational climate are very successful because they generate ideal and adequate conditions for all their workers to feel motivated and identified with the organization, thus achieving more efficient and effective workers, increasing the level of competitiveness and productivity with a high level of work performance of human resources.

This research aims to identify how the organizational climate is related to the work performance of workers in a public institution in Callao. At present, it is the first public institution to have greater reliability and this is very important because this organization is at all times at the service of all citizens. But in the course of this research it has been found that there is a very bad organizational climate affecting work activities and causing a low level of job performance of workers. For this reason in this work a description of the problems found in this institution is made and also recommendations are elaborated so that those in charge can make better decisions to benefit the human talent involved, the institution itself and all citizens.

Keywords: Organizational Climate, Work Performance.

Tabla de Contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del Problema General	3
1.1.2. Problemas Específicos	3
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	4
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacionales	4
2.1.2. Nacionales	11
2.2. Bases Teóricas	18
2.2.1. Clima Organizacional	18
2.2.2. Desempeño Laboral	20
2.3. Definición de términos básicos	22
2.3.1. Calidad en el servicio	22

2.3.2.	Carga laboral.....	23
2.3.3.	Compromiso laboral	23
2.3.4.	Eficacia	23
2.3.5.	Eficiencia	23
2.3.6.	Liderazgo	24
2.3.7.	Organismo.....	24
2.3.8.	Relaciones interpersonales.....	24
2.3.9.	Trabajo en equipo	25
3.	Cronograma de actividades	
4.	Recursos y presupuesto	
5.	Referencias	
6.	Aporte Científico o académico	
7.	Conclusiones	
8.	Recomendaciones	
9.	Anexos	
9.1	Matriz de Consistencia.....	37
9.2	Entrevistas	38

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

El presente estudio se realizó en una institución pública del Callao, la cual es considerada un organismo autónomo del Estado Peruano que se encarga de la identificación de los peruanos. En esta organización se ha podido identificar varios problemas que afectan seriamente su clima organizacional, entre los cuales se tiene: La carga laboral no es equitativa entre los servidores públicos. Se debe de realizar como mínimo 50 tramites de DNI en el día sin embargo hay trabajadores que sobrepasan ese número de atenciones (80).

Se presenta un trato diferenciado de los jefes inmediatos con el personal debido a favores. Como, por ejemplo: Se otorga permisos personales de todo un día haciéndolos pasar como “Comisión de Servicios” para no generar descuentos de sus haberes.

No todos los servidores participan de los encuentros de integración por el aniversario de la institución. Se dice que se realiza un “sorteo” para el evento sin embargo año tras año van las mismas personas y es porque tienen amigos en el área organizadora y los favorecen en la invitación al evento y el resto de trabajadores se quedan en la oficina atendiendo al público y trabajando el doble. No todos los trabajadores participan de las capacitaciones presenciales y virtuales porque no son elegidos por meritocracia sino por amistad.

Además, hay carencia de identificación del servidor público con la institución, que manifiesta cierto descontento y que lo exterioriza en la falta de

puntualidad y responsabilidad al centro de labores, retrasando la atención al usuario final. Carencia de útiles de escritorio para el desempeño de las funciones lo que conlleva a que sea el personal asuma el gasto de dichos implementos para el desempeño de sus funciones, Ejemplo: engrapador, grapas, tijeras, sellos, etc. No hay un adecuado manejo del kárdex de material registral como son fichas pelmatoscópicas, fichas de menores, mayores, papel membretado, etc. Carencia de equipos modernos, donde se usan equipos obsoletos, ocasionando que el sistema se caiga, o se ponga lento, retrasando la atención al ciudadano. Mala distribución de los equipos de cómputo genera enfermedades ocupacionales en los servidores, el trabajador tiene que estar todo el tiempo con el rostro dirigido hacia el lado derecho por la ubicación de la computadora. Los mobiliarios están en pésimo estado de conservación. Inadecuadas infraestructuras de los locales de las oficinas registrales, debido al limitado presupuesto con que cuenta la institución. Esto origina que el servicio tenga limitaciones en la atención, tanto para el servidor público como en el ciudadano.

Se observa carencia de liderazgo por parte de la jefatura en algunas oficinas registrales a nivel nacional, originando una carencia de organización y optimización del tiempo, perjudicando al ciudadano en la atención. Las relaciones interpersonales entre el recurso humano de esta organización no suelen ser las más óptimas porque existe un favoritismo hacia un determinado grupo de trabajadores por parte del jefe.

El trabajo en equipo se ve mermando por la falta de compromiso, lealtad, puntualidad de algunos compañeros que no suman esfuerzos por lograr los objetivos institucionales. Muchos de los trabajadores en su afán de superación han logrado

estudiar una segunda profesión, maestrías, diplomados, etc. para lograr ser más productivos en la institución generando muchas veces la envidia dentro de los compañeros de trabajo. Cuando un colaborador desea dejar mal a un compañero por un tema laboral que pudo ser solucionado asertivamente recurre a las habladurías ante el jefe.

1.1.1. Formulación del Problema General

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

¿Cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019?

¿Cómo el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Identificar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Analizar cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019.

Demostrar cómo el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

El estudio realizado es muy importante para esta institución, porque permitirá que se tomen mejores decisiones para construir un clima organizacional positivo, con esto se podrá tener colaboradores más eficientes y más eficaces, demostrando día a día un alto nivel desempeño, para que todos los ciudadanos sean beneficiados al recibir un buen servicio de parte de esta institución.

Esta investigación también es muy importante porque puede representar un antecedente de investigación para futuros investigadores que tengan como tema de estudio el clima organizacional y el desempeño en el trabajo.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Salvatierra, W. (2016), realizó el Trabajo de Titulación “**Análisis del clima laboral en una Empresa Pública Guayaquileña**”, para obtener el Grado de Magister en Administración de Empresas en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

En esta investigación se hizo mención a una institución pública, la cual se reestructuró organizacionalmente y también se realizaron transiciones respecto a la identidad de la misma. Por este motivo, se procedió a analizar el impacto de transición organizacional en la motivación laboral de una institución pública guayaquileña. Este estudio consideró como la población objetivo a todos los colaboradores en el mes de agosto del 2016 en la institución pública, resultando un

total de 1893 servidores públicos. La investigadora pudo abordar la percepción de los trabajadores sobre las modificaciones realizadas a nivel institucional, donde se realizó un análisis de la situación del clima laboral en una de las organizaciones públicas que se integró a la corporación, debido a que el comportamiento de los trabajadores tiene influencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este estudio realizado tuvo como objetivos poder determinar aquellos factores de inconformidad de los trabajadores relacionados a la novedosa estructura organizacional, realizar una medición del nivel de afectación del colaborador después de los cambios en la organización, establecer cómo influye el clima laboral en la productividad de los colaboradores conforme a su percepción. Por medio de la utilización de las herramientas estadísticas la investigadora pudo determinar que el grado de percepción del clima laboral es satisfactorio, excepto la percepción de reconocimiento. Por esta razón propuso poner en marcha estrategias de capacitación y desarrollo a través de recursos propios de la organización y también un continuo monitoreo del clima laboral para conseguir un mejoramiento continuo de la productividad del talento humano.

Racines, V. (2016), realizó la Tesis **“Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional”**, para la obtención del Título de Magíster en Dirección Estratégica de Recursos Humanos en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador.

Este estudio tuvo como objetivo analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral y realizar una propuesta de mejora para las

y los servidores públicos en la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, para que de esta manera se pueda conseguir el aumento del desempeño laboral de los trabajadores y también una disminución en el índice de rotación de la organización. Para poder cumplir con este objetivo, en esta tesis se realizó una combinación de los estudios de campo y también estudios bibliográficos, identificando modelos vigentes y resultados de su respectiva aplicación. Este estudio pertenece a una investigación correlacional, debido a que se quiere realizar una medición de la relación que se presenta entre la variable clima laboral y la variable satisfacción laboral. Este estudio combina el proceso cualitativo con el proceso cuantitativo. La población estuvo conformada por 461 colaboradores y en la muestra se obtuvo un total de 211 personas. Desarrollar el diagnóstico pudo permitir el poder señalar maneras viables de optimización, construyendo un instrumento flexible, moderno y viable. Para esto, la investigadora pudo desarrollar un instrumento de clima organizacional con información teórica y basados en los procesos internos de la organización, necesarios para realizar una evaluación del estado individual del trabajador frente al clima organizacional y cómo influye en la satisfacción. Esta aplicación estuvo apoyada en métodos estadísticos los cuales pudieron facilitar la interpretación de la información y la identificación de aquellas áreas que son críticas. Este estudio fue realizado en 4 capítulos, los cuales se enfocaron en objetivos propuestos que buscaron dar soluciones efectivas que transformen las debilidades ubicadas en fortalezas a un corto plazo. De acuerdo a la información obtenida, se efectuó un plan de mejoramiento concreto y claro, cuya utilización pueda contribuir a la mejora interna para poder aumentar el nivel de desempeño laboral. La investigadora pudo

concluir lo siguiente: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de las y los servidores, debido a que un ambiente de trabajo agradable donde se presenta una adecuada comunicación, buenas condiciones físicas de trabajo, compromiso laboral, reconocimientos, liderazgo y otros aspectos, permiten que el trabajador se sienta satisfecho.

Herrera, J. (2019), realizó el trabajo de investigación **“Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito”**, para la obtención de una Maestría en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito - Ecuador.

Este estudio pudo presentar un análisis de cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la cual se ubica en Quito y es donde se llevó a cabo una investigación sobre la medición e influencia que tiene el clima laboral. Por esta razón se recolectó información bibliográfica sobre la variable clima laboral y la variable desempeño laboral, así como también todos aquellos factores que intervienen y las herramientas utilizadas para medir las variables. La investigación fue considerada de tipo descriptivo y exploratorio, la autora utilizó un enfoque cuantitativo y un enfoque cualitativo y empleó la correlacionalidad para poder determinar cómo se relacionan los datos cuantitativos de las variables procesadas en sistema SPSS por medio del Coeficiente de Correlación de Pearson. La población estuvo conformada por los 30 servidores

públicos que trabajan en la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS, entre los cuales 20 son mujeres y 10 son hombres. La investigadora pudo recolectar información por medio de la encuesta de clima laboral, el cual se basó en el modelo Hay McBer, donde se evalúan 6 dimensiones: La responsabilidad, las recompensas, el espíritu de equipo, la flexibilidad, la claridad y los estándares, en cambio, para la variable denominada desempeño utilizó instrumentos elaborados por el Ministerio del Trabajo determinados en el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0041, con fecha siete de marzo del año 2018, en el cual está un enfoque de evaluación 360° y donde realizó una medición de los factores que se indicaran a continuación: Los conocimientos específicos, la calidad y la oportunidad, las competencias conductuales y las competencias técnicas, y al final se aplicó una encuesta en la entrevista individual. Con los resultados obtenidos pudo evidenciar una correlación baja entre las variables de la investigación, por lo cual la investigadora pudo indicar que la variable clima laboral de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS no tiene influencia sobre el desempeño de los servidores públicos del área. Las dimensiones llamadas Las recompensas (40,95%), la flexibilidad (39,33%), los dominios Minimizar la burocracia (40,33%) y el Desempeño (44,00%) del clima laboral, tienen un grado de riesgo crítico, y la investigadora propone un plan de acción para el mejoramiento; además, en base a la teoría de Likert, pudo determinar un Clima Laboral Autoritario Paternalista.

Vera, Y. (2016), realizó la investigación **“Diseño de un plan estratégico para mejorar el clima laboral de los servidores públicos de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política en la ciudad de Quito”**, para obtener el título

de Ingeniera Comercial en la Universidad Internacional del Ecuador, Quito – Ecuador.

En esta investigación la autora pudo plantear un análisis del clima laboral en la Secretaría Nacional de Gestión de la Política (SNGP), tomando en cuenta que todas las instituciones públicas siempre tienen un conjunto de dificultades que tienen que ser solucionadas adecuadamente para que el requerimiento del usuario interno y usuario externo sea atendido de manera satisfactoria, por este motivo se expusieron tanto los fundamentos prácticos como teóricos que permitió poder alcanzar los objetivos propuestos. Esta investigación fue realizada en las instalaciones de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política (SNGP), ubicada en Quito, comenzada en el mes septiembre del año 2015. La investigadora pudo explorar teorías relacionadas a la organización, porque es importante en la economía del país Ecuador; además, se tocó como tema el clima laboral, sus definiciones, las clases de clima organizacional y se dio interés primordial al enfoque Great place to work y también al instrumento Happines. También, se indicaron las características principales de la comunicación, la motivación y el liderazgo. Entre varios aspectos que se desarrolló en la propuesta de la investigación, la autora pudo determinar por medio de la observación y medición que se presenta un clima organización hostil en esta institución, como consecuencia de la fusión de tres organizaciones públicas, lo cual hizo que se creara la SNGP, ocasionando un clima organizacional con variedad de opiniones en asuntos políticos, de carácter remunerativo y de comunicación entre los servidores. Los resultados obtenidos permitieron a la investigadora poder identificar de una adecuada manera el clima laboral en la SNGP, esta información le

permitió crear estrategias para optimizar el clima laboral de la Secretaría.

Barrera, L. (2015), realizó la investigación **“Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), en la ciudad de Ambato”**, para obtener el título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato – Ecuador.

En este estudio la autora analizó las variables clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia, ubicada en la ciudad de Ambato, en el cual tuvo como propósito aumentar tanto la eficiencia como la calidad del servicio, creando un ambiente laboral positivo, así como también buscar el desarrollo institucional y profesional. La investigadora encontró que en esta organización el clima organizacional es deficiente, lo cual ocasiona niveles bajos de eficiencia, rendimiento y productividad en los trabajadores. La metodología usada estuvo basada en la exploración de las fuentes bibliográficas que expresan de manera teórica la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, así como también las definiciones que ayudan a realizar un plan de mejora del clima organizacional. Por medio de las encuestas de la variable clima organizacional y también de la variable desempeño laboral, la investigadora pudo establecer que el talento humano es considerado un elemento fundamental para poder hacer cualquier labor dentro de la institución. En los temas que más se tienen que fortalecer se encuentran las siguientes dimensiones: La comunicación, el trabajo en equipo, el ambiente físico de trabajo, la autonomía, la capacitación, la equidad y la motivación. La investigadora pudo concluir que este

trabajo de investigación tiene como objetivo aportar a la institución, brindándole soluciones para aumentar la motivación de los colaboradores y originar un ambiente laboral ideal y apropiado para un buen desempeño laboral y para alcanzar los objetivos trazados por el Instituto de la Niñez y la Familia.

2.1.2. Nacionales

Vargas, S. (2019), realizó la Tesis **“Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso Reniec”**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Especialidad de Administración Pública en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima – Perú.

Este estudio ha tenido por finalidad intentar conocer si se presenta una relación directa entre el Clima Organizacional en el Reniec y la percepción de la Calidad de Atención que debería recibir el Ciudadano; para poder alcanzar el objetivo, el autor aplicó un tipo de investigación descriptivo-correlacional. Empleó la encuesta como herramienta de investigación y el instrumento utilizado fue el cuestionario, donde pudo recolectar la información que se necesitaba, considerando una muestra de 32 colaboradores de esta institución, los cuales brindan atención al cliente, los cuales corresponden a oficinas registrales agencias y ORAs de Lima Metropolitana. Los resultados que obtuvo el investigador son los siguientes: un 56,25% de los colaboradores del Reniec que fueron encuestados, considera el nivel de clima organizacional con calificación media; un 34,38% lo califica como nivel alto y un 9,38% le da una calificación baja. Respecto a los niveles de respuesta que obtuvo, la variable clima laboral logró alcanzar un nivel medio. Por su parte, la

percepción que demuestra el recurso humano con respecto a la calidad en la atención al ciudadano, un 43.75% de los encuestados señala que se presenta un nivel medio; por otra parte, un 56.25% de los encuestados opina que tiene un nivel alto. Con respecto a los niveles de respuesta que obtuvo el investigador en este estudio, en general la percepción que se tiene respecto a la calidad de atención al ciudadano alcanzó un nivel alto. El autor de esta investigación pudo determinar que se presenta una relación directamente moderada entre la variable clima organizacional y la variable calidad en la atención al ciudadano de los servicios del Reniec; de modo que, si se optimiza el clima laboral se podrá mejorar el nivel de calidad de atención al ciudadano. Por otra parte, la percepción que tiene el colaborador relacionado al trato que tiene con sus otros compañeros de esta organización, tiene una relación, pero en un nivel bajo, con respecto a la calidad de atención al ciudadano. O sea, cuando existen buenas relaciones entre los colaboradores, la atención al ciudadano también será buena, pero no existe una influencia muy significativa. Asimismo, la percepción que tiene el colaborador relacionado al trato con sus superiores, tiene una relación considerada moderada con la calidad de atención al ciudadano. Esto quiere decir que, si se presenta una relación positiva entre trabajador y jefe, la calidad al usuario también lo sería significativamente. El clima organizacional o clima laboral presenta una relación, pero no muy significativa con la dimensión denominada infraestructura; o sea, cuando un colaborador tenga una percepción de un ambiente laboral positivo, esto va a influir en el compromiso en cuanto a optimizar la infraestructura para también optimizar la calidad de atención al ciudadano. Además, el clima organizacional o clima laboral presenta una relación, pero no muy

significativa con las condiciones que se presentan respecto a la entrega del servicio con relación al trámite que solicitan. O sea, cuando el colaborador tenga una percepción de un ambiente laboral positivo, esto va a influir en el compromiso en cuanto a la entrega oportuna del producto solicitado con el objetivo de optimizar la calidad de atención al ciudadano. Por otra parte, no se presenta una relación entre las condiciones laborales, el beneficio social que tiene cada colaborador, ni las posibilidades de desarrollo personal y la calidad de atención al ciudadano. De la misma manera, no se presenta una relación significativa entre el clima organizacional con los tratos amables, los tiempos de espera y las informaciones que tienen que reciben los usuarios de parte de los servicios de la organización.

Matos, J. y Ramos, E. (2018), realizaron la Tesis **“Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una institución pública del Callao, año 2017”**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú.

El estudio ha tenido como objetivo determinar si se presenta una relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral de los servidores de una institución pública ubicada en el Callao, en el año 2017. Este estudio se realizó con un diseño no experimental, debido a que se observan los fenómenos ocasionados por las variables: Clima organizacional y desempeño laboral y fue considerado con un enfoque tanto correlacional como cuantitativo. Además, también fue considerado un diseño de tipo tanto transversal como no experimental, debido a que los investigadores realizaron una descripción de estas dos variables

mencionadas con la recolección de información por medio de 2 cuestionarios, uno para el clima organizacional y otro para el desempeño laboral con el objetivo de realizar un análisis de la información obtenida acerca de los servidores que pertenecen a una entidad pública ubicada en el Callao. La población objeto de estudio estuvo compuesta por los 1500 trabajadores que trabajan en la institución pública del Callao en el 2017 y la muestra estuvo integrada por 306 servidores (personal 276, 728 y CAS) de una institución pública ubicada en el Callao. Los autores de esta investigación llegaron a la siguiente conclusión: En este estudio dirigido a los servidores (obreros, CAS y empleados), la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral son consideradas factores claves para poder desarrollarse la municipalidad. Por esta razón, los autores consideraron poder determinar la existencia de la relación entre las dos variables mencionadas. Por consiguiente, los investigadores pudieron determinar que la variable clima organizacional está relacionada significativamente con el desempeño laboral de los servidores de esta municipalidad. Los resultados obtenidos y su respectiva evaluación a través de los estadígrafos permitieron realizar la comprobación de la alta correlación entre las dos variables. Además, encontraron que los servidores demuestran mucho compromiso con respecto al desarrollo organizacional de la municipalidad y muestran satisfacción con las labores que realizan. De este modo, los tesisistas pudieron determinar que el ambiente laboral representa un factor clave en su desempeño como óptima organización del tiempo y resolución eficaz de los inconvenientes que se presentan en sus actividades laborales. Pudieron probar la hipótesis que plantearon y la relación resultó muy significativa.

Tejada, C. (2016), realizó la Tesis **“Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública”**, para la obtención del Título profesional de Licenciado en psicología en la Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote – Perú.

El estudio buscó estudiar la relación que existe entre la variable clima laboral y la variable compromiso organizacional de los trabajadores de una entidad pública, Chimbote en el año 2016. En esta investigación el autor tuvo como objetivo general determinar la relación que se presenta entre la variable clima laboral y la variable compromiso organizacional. La población estuvo conformada por los 200 trabajadores del género masculino. El autor consideró un diseño tanto correlacional como descriptivo. Uso la escala de clima laboral de Sonia Palma que fue creada en el año 2004, así mismo utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen creado en el año 1991, el cual fue adaptado por Maribel Gloriam Quispe Muñoz, cuyo resultado está comprobado que es confiable y válido para este tipo de realidad, con un Alpha de Cronbach ($r=0.737$ y $p=0.001$). Para poder realizar el análisis empleó el coeficiente de correlación r de Pearson y los resultados arrojados indicaron que se presenta una relación positiva débil entre la variable clima laboral y la variable compromiso organizacional ($r=0.187^{**}$ y $p=0.008 < 0.001$), señalando que los trabajadores que perciben un positivo clima laboral, demuestran un mayor compromiso organizacional. Al final, pudo hallar entre el nivel de clima organizacional que un 36.5% y un 36% representan un nivel promedio a favorable. Además, el nivel de compromiso organizacional, donde un 69% y un 29% lo que resulta niveles de promedio a alto.

Cabrera, A. (2018), realizó el Trabajo de investigación **“Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”**, para obtener el grado de Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas en la Universidad Esan, Lima – Perú.

La investigación tuvo como finalidad poder determinar cómo se presenta el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Institución Pública del Perú, razón por la cual se planteó un diseño de tipo correlacional para realizar una evaluación de las relaciones que se presenta entre las dos variables estudiadas. La muestra obtenida estuvo compuesta por los 56 empleados de la institución peruana, entre los cuales un 63% son hombres y 37% son mujeres. Las técnicas empleadas de medición fueron el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y también el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional de los trabajadores que laboran en la institución pública objeto de estudio, fue evaluado por la muestra estudiada como muy favorable, lo que puede explicar de manera parcial, por qué esta Institución Pública del Perú ha sido premiada como la organización donde las personas quieren laborar; también fue premiada y condecorada por “Great Place to Work”, la satisfacción laboral fue valorada en esta investigación como “media”, considerándose este valor consistente en su totalidad de indicadores. Del mismo modo, el autor evidenció la presencia de relaciones positivas entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad. Los resultados obtenidos

confirman lo encontrado en los antecedentes de la investigación que señalan que una organización exitosa necesita realizar una gestión eficaz de su clima organizacional y de la satisfacción laboral del recurso humano.

Vereau, G. (2018), realizó la Tesis **“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima”**, para obtener el grado académico de Maestra en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos en la Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.

Este estudio tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública ubicada en Lima, considerando que las dos variables influyen en el comportamiento de los trabajadores en la institución y se consideran predictores del desempeño organizacional. La investigadora tuvo en consideración la relación significativa de las dos variables, así como también la relación significativa entre cada factor de la variable clima organizacional y de la variable satisfacción laboral, esto se debe a la suposición que según como perciba el trabajador el ambiente de trabajo, conforme o no a sus expectativas, esté resultará fuente insatisfacción o satisfacción en la empresa. La autora empleó un diseño de investigación descriptivo correlacional, tanto la población como la muestra estuvo integrada por 160 trabajadores de la institución pública y los instrumentos empleados fueron la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma y la Escala de Clima Organizacional de la misma autora, la investigadora empleo el coeficiente de correlación de Spearman y pudo obtener como resultado que se presenta una relación significativamente y directamente alta entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral del personal administrativo de la institución pública; también pudo comprobar que se presenta una relación significativamente y directamente alta entre los factores de la variable clima organizacional y los factores de la variable satisfacción laboral. Al final la tesista sugiere hacer continuas evaluaciones periódicas de las dos variables objeto de estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral, así como también implementar actividades que permitan propiciar un óptimo clima organizacional en esta organización debido a que, esta variable al tener relación directa con la satisfacción laboral, los trabajadores van a adoptar o mantener un comportamiento y desempeño positivo en la organización.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

Según Ramírez & Domínguez (2012, p.23), el clima organizacional está basado en todas aquellas percepciones que tiene cada persona y frecuentemente se le entiende como aquellos patrones reiterativos de conductas y actitudes que caracterizan las vivencias en una empresa y está referida a las situaciones en tiempo presente en una empresa y cada vínculo entre los equipos de trabajo, los trabajadores y el rendimiento de trabajo. Por esta razón, de manera continua el gerente puede manipular el clima organizacional con más facilidad que la cultura corporativa para poder influir directamente en el comportamiento del talento humano.

Según Segredo, García, León & Perdomo (2017, p.95), el clima laboral u organizacional está referido a todas aquellas características del entorno de trabajo, las que se perciben directamente o indirectamente por los colaboradores que laboran en este ámbito de trabajo, esto repercute en el comportamiento del recurso humano y

es considerada una variable interviniente que está entre el comportamiento personal y los factores que comprenden el sistema de la organización, estas particularidades de la empresa son perdurables en el tiempo, se distinguen de una empresa a otra y de una sección a otra en una misma empresa.

Según Rivera, Rincón & Flórez (2018, p.5), el clima organizacional o clima laboral está referido concretamente a aquellas propiedades motivacionales del entorno de trabajo, o sea son aquellas situaciones de la empresa que provocan distintos tipos de motivación en las personas que pertenecen a una empresa. El clima laboral es considerado positivo al momento de conseguir satisfacer las necesidades individuales de los trabajadores y aumenta la moral. El clima organizacional es considerado negativo al momento de provocar frustración de estas necesidades. Se puede indicar que el clima laboral tiene influencia en el estado motivacional de los trabajadores, así mismo, este último tiene influencia sobre el primero.

Según Vega (2016), en la actualidad toda empresa puede realizar una medición de su clima laboral a través de una encuesta fácil obtenida de internet, sin embargo, el éxito del clima organizacional depende del marco conceptual con el cual se elabore, realizar una medición del clima organizacional es estar basado en la percepción en conjunto de todos los trabajadores sobre las relaciones que se presentan entre las tendencias de motivación y cada uno de los factores que comprende el sistema organizacional, que son traducidas en los comportamientos que tienen efecto en la empresa e influyen directamente en la productividad.

Según Segredo (2013), las dimensiones del clima organizacional son las

siguientes:

Motivación: Son todas aquellas perspectivas que tienen los individuos sobre su ambiente organizacional, son todas esas reacciones que tienen los trabajadores cuando se presentan estímulos que consiguen mejorar su comportamiento en el trabajo.

Reciprocidad: Es la acción de dar y recibir de manera mutua y esta relación está dada entre la empresa y el talento humano, lo cual beneficia mutuamente a ambas partes.

Participación: Es cuando contribuyen distintas personas y equipos tanto formales como informales a alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Comunicación: Es el conjunto de actividades que tienen la finalidad de agilizar todos aquellos mensajes que se presentan entre los integrantes de una empresa, también es una manera de tener una influencia en la aptitud, opinión y comportamiento dentro y fuera de la empresa.

2.2.2. Desempeño Laboral

Según Alveiro (2009), la evaluación del desempeño laboral es considerada un procedimiento de dirección indispensable en el conjunto de tareas administrativas de una empresa, basados en las clases de problemas encontrados, la evaluación del desempeño es útil para determinar y desarrollar una política apropiada a las necesidades de la organización, en otras palabras, la evaluación del desempeño de los trabajadores radica en realizar una evaluación de la calidad de su desempeño en

la consecución de los resultados que son de su entera responsabilidad: Por esta razón es preciso que el gerente, director, supervisor y coordinador comprendan lo importante que es realizar la evaluación del desempeño de los trabajadores, entre ellos es necesaria su retroalimentación sobre todos sus esfuerzos. El fracaso o el éxito de las evaluaciones del desempeño laboral en una empresa va a depender de la filosofía empleada, la actitud del talento humano a nivel gerencial, de coordinación, de dirección y de supervisión hacia el programa y la capacidad que se muestre para conseguir los planes y objetivos.

Según Matos (2013), la evaluación del desempeño laboral es una herramienta que se emplea para la comprobación del grado de cumplimiento de las metas propuestas de manera individual, esto ayuda a medir sistemáticamente, integralmente y objetivamente el comportamiento profesional y la consecución de los resultados, esta evaluación también ayuda a determinar los problemas que se presentan referidos a la integración de un trabajador en una empresa, encuentras todas aquellas clases de insuficiencias y problemas del talento humano evaluado, así como también sus capacidades y sus fortalezas. Por medio de una adecuada evaluación se puede optimizar las relaciones interpersonales entre jefes y trabajadores. Conseguir que este tipo de evaluación sea una actividad tediosa no es fácil pero tampoco es considerado imposible. Para conseguir esto es necesario realizar una planificación adecuada e involucrar con esta información a todo el personal participante.

Según La Universidad Esan (2019), los aspectos más importantes para poder evaluar el desempeño laboral son los siguientes:

Conocimiento del trabajo: El trabajador tiene que tener la capacidad de utilizar de manera correcta las herramientas y utilizar técnicas que le permitan realizar sus actividades laborales eficazmente. Para poder optimizar su desempeño es importante que el trabajador participe en todo tipo de talleres y cursos, debido a que tener más conocimiento lo hace más competitivo.

Relaciones interpersonales: Trabajar en equipo es primordial en toda organización, Las buenas relaciones que se presenten entre los trabajadores tendrá como resultado un rendimiento eficiente, debido a que las actividades laborales en la mayoría de casos tienen que realizarse en equipo; además, de esta manera se permite optimizar el clima organizacional.

Calidad en los resultados: Cumplir todas las obligaciones y la productividad tienen que ser medidas a través de instrumentos cuantitativos y cualitativos. Todo esto va a depender del tipo de labor que realizan los trabajadores y los objetivos que se haya trazado la gerencia.

Habilidades blandes y analíticas: Además de cumplir con los objetivos, conseguir los resultados y la calidad, en el desempeño también es importante tener un buen hábito personal, una comunicación adecuada, puntualidad, etc. Estos son considerados factores que tienen que medirse día a día y a cualquier hora. Del mismo modo, una empresa tiene que tener un talento humano con capacidad analítica y crítica para poder resolver problemas, innovar, tener creatividad, etc.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Calidad en el servicio

Según Gutiérrez (2004, p.1-2), la calidad en el servicio está considerada como la satisfacción de aquellas necesidades que tiene el cliente a través de la ejecución de acciones principalmente intangibles teniendo un valor agregado y cumpliendo con todos aquellos requisitos hacia el producto o servicio; por esta razón, las organizaciones tienen que elaborar productos que estos clientes desean y las instituciones tienen que poner a disposición servicios con los cuales el cliente se sienta satisfecho.

2.3.2. Carga laboral

Según Maliza & Bastidas (2019, p.36), la carga laboral es considerada como un exceso de las labores que realiza un trabajador y que genera que el recurso humano busque un nuevo trabajo que le pueda proporcionar estabilidad en su bienestar tanto mental, físico y emocional, este exceso de trabajo afecta su productividad ocasionada por el estrés laboral y tiene mucha influencia en la decisión de abandonar sus labores.

2.3.3. Compromiso laboral

Según Chiang, Núñez, Martín & Salazar (2010, p.91), el compromiso laboral es el compromiso que tienen los trabajadores con la empresa en la cual laboran y representa un activo fundamental en toda organización, puede ser un instrumento que tiene el departamento de talento humano para poder realizar un análisis de la vinculación y la lealtad del recurso humano con su empresa. Por esta razón, es vital para las empresas identificar no solamente el tipo sino también el grado de compromiso de los colaboradores.

2.3.4. Eficacia

Según Peña (2018), se entiende por eficacia a la consecución de los objetivos o las metas planteados por la empresa, la eficacia está relacionado con cumplir los objetivos organizacionales, significa que cuando una empresa alcanza sus objetivos trazados se dice que es eficaz.

2.3.5. Eficiencia

Según Lacoste (2013), se entiende por eficiencia a la habilidad de disponer de algo para obtener un efecto determinado, está referido a producir aquellos servicios o bienes más valorizados al menor costo posible, es una respuesta a la medida es que los efectos del programa sean deseables desde el punto de vista económico. En resumen, significa poder maximizar aquel rendimiento de una inversión realizada. La eficiencia es aquella relación de los recursos usados en un programa con todos los logros obtenidos con el mismo. Entonces se consigue la eficiencia cuando se usan menos cantidad de recursos para alcanzar un mismo objetivo o también, cuando se alcanzan más objetivos con menos o con los mismos recursos.

2.3.6. Liderazgo

Según Alvarado (2012), se entiende por liderazgo a la habilidad que tienen algunas personas para influir sobre otros individuos, esta destreza aparece de la interconexión de un conjunto de componentes aprendidos por la persona desde una edad temprana. Muy a menudo se ubican a los líderes en la dirección de las empresas, para considerarse un verdadero líder deben tener la destreza de inspirar a todos los demás.

2.3.7. Organismo

Según Martínez (2015, p.124), se entiende por organismo a aquella unidad administrativa que corresponde a uno de los poderes del Estado, pero no depende de ninguno de éstos, la cual constituye una forma de organización administrativa que tiene una estrecha relación con la asistencia de un servicio público o la ejecución de una actividad pública trascendental.

2.3.8. Relaciones interpersonales

Según Montes (2016), las relaciones interpersonales, también denominadas interrelaciones personales o relaciones humanas, son todas las relaciones establecidas entre por lo menos dos individuos y son consideradas de vital importancia en la sociedad, la relación interpersonal representa un papel crítico en una organización. A pesar de que la calidad de la relación interpersonal no es suficiente para aumentar la productividad, si puede ser una contribución significativa a esta, ya sea para bien o para mal. Las relaciones interpersonales son consideradas comportamientos concretos, de complejidad variable, que expresan la autoestima al sentirse una persona competente en distintos acontecimientos y escenarios, así como también conseguir una gratificación social.

2.3.9. Trabajo en equipo

Según Ayoví (2019, p.69-70), se entiende por trabajo en equipo a la actividad de integrar armónicamente las funciones y acciones realizadas por distintos individuos y su implementación necesita que las responsabilidades se compartan entre sus miembros, las actividades deben desarrollarse coordinadamente y los proyectos planificados por el equipo deben apuntar a un objetivo común. Comprender el trabajar de manera efectiva como equipo necesita de tiempo, debido

a que se tienen que aprender destrezas y habilidades para desempeñarse armónicamente en sus labores.

3. Cronograma de actividades

Actividades	Ago. 2019	Set. 2019	Oct. 2019	Nov. 2019	Dic. 2019	Enero 2020	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación							
1.1 Descripción de la realidad problemática	X						
1.2 Planteamiento del problema	X						
1.2.1 Problema general	X						
1.2.2 Problemas específicos							
1.3 Objetivos de la investigación	X						
1.3.1 Objetivo general	X						
1.3.2 Objetivos específicos							
1.4 Justificación e importancia de la investigación		X					
2. Marco teórico							
2.1 Antecedentes		X					
2.1.1 Internacionales		X					
2.1.2 Nacionales							
2.2 Bases teóricas			X				
2.3 Definición de términos			X				
3. Conclusiones				X			
4. Recomendaciones					X		
5. Aporte científico o socio cultural de la investigación						X	

4. Recursos y Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (S/.)	Costo total (S/.)
Recursos humanos	01	1	S/ 11.00	S/ 11.00
Bienes y servicios	02	1	S/ 9.00	S/ 9.00
Útiles de escritorio	03	3	S/ 8.00	S/ 24.00
Mobiliario y equipos	04	1	S/ 50.00	S/ 50.00
Pasajes y viáticos	05	4	S/ 4.00	S/ 16.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	06	3	S/ 5.00	S/ 15.00
Servicios a terceros	07	1	S/ 5.00	S/ 5.00
Otros	08	-	-	-
Total				S/ 130.00

5. Referencias

- Alvarado, D. (2012). *El liderazgo, características del líder y las principales teorías actuales*. Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4791/2/El-liderazgo%2C-caracteristicas-del-lider-y-las-principales-teorias-actuales>
- Alveiro, C. (2009). Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. *Revista Científica "Visión de Futuro", XI(1)*, 4-5. Recuperado el 7 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista FIPCAEC, IV(10)*, 69-70. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/39/41/>
- Barrera, L. C. (2015). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), en la ciudad de Ambato. (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado el 11 de Setiembre de 2019, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1142/1/75657.pdf>
- Cabrera, A. L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. (Tesis de pregrado)*. Universidad Esan, Lima, Perú . Recuperado el 15 de Setiembre de 2019, de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M.; Núñez, A.; Martín, M. J. & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Revista Panorama Socioeconómico, XXVIII(40)*, 91. Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>

- Gutiérrez, A. M. (2004). La calidad en el servicio. *Rev Enferm IMSS, XII*(1), 1-2. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041a.pdf>
- Herrera, J. M. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS ubicada en la ciudad de Quito. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.* Recuperado el 30 de Setiembre de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>
- Lacoste, J. A. (2013). *Las diferencias entre eficacia y eficiencia que todo emprendedor debe conocer.* Recuperado el 15 de Octubre de 2019, de <https://jalacoste.com/diferencias-entre-eficacia-y-eficiencia>
- Maliza, G. & Bastidas, C. (2019). Efecto de la carga laboral y la rotación del personal en la productividad de los servidores judiciales en el Consejo de la Judicatura de Los Ríos, Ecuador en el año 2018. *Revista Ciencia Digital, III*(3.3), 36. Recuperado el 20 de Octubre de 2019, de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/768/1808>
- Martínez, M. (2015). Órganos y organismos constitucionales autónomos: una reforma pendiente. ¿Fortaleza o debilidad del Estado? *Revista El Cotidiano*(190), 124. Recuperado el 24 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32536845015.pdf>
- Matos, J. & Ramos, E. A. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una institución pública del Callao, año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.* Recuperado el 5 de Setiembre de 2019, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3540/1/2018_Matos-Paredes.pdf
- Matos, F. (2013). *Evaluación del Desempeño Laboral.* Recuperado el 2 de Octubre de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

- Montes, F. G. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de <https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Peña, F. A. (2018). *Eficiencia y eficacia: ¿qué es mejor para una organización?* . Recuperado el 16 de Octubre de 2019, de <http://debateplural.com/2018/07/20/eficiencia-y-eficacia-que-es-mejor-para-una-organizacion/>
- Racines, V. (2016). *Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nac. (T. de maestría)*. Pontificia Univer. Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 3 de Setiembre de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10597/TESIS%20FINAL%20SIN%20ANEXOS%20VALERIA%20RACINES..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, Á. F. & Domínguez, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Revista Investigación Administrativa*(109), 23. Recuperado el 2 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Rivera, D. A.; Rincón, J. E. & Flórez, S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, XXXIX(19), 5. Recuperado el 5 de Octubre de 2019, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Salvatierra, W. L. (2016). *Análisis del clima laboral en una empresa pública guayaquileña. (Tesis de maestría)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 2 de Setiembre de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42886/1/TESIS%20PARA%20GUARDAR%20EN%20CD.pdf>

- Segredo, A. M. (2013). Propuesta de instrumento para el estudio del clima organizacional. *Correo Científico Médico*, XVII(3), 2. Recuperado el 20 de Octubre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1560-43812013000300011&script=sci_arttext
- Segredo, A. M.; García, A. J.; León, P. & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 95. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1724k.pdf>
- Tejada, C. A. (2016). *Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.* Recuperado el 10 de Setiembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/236/tejada_qc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad Esan. (2019). ¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados? *Conexión Esan*, 2. Recuperado el 21 de Octubre de 2019, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>
- Vargas, S. M. (2019). *Clima organizacional en una institución pública y su relación con la calidad en la atención a los ciudadanos usuarios de los servicios: Caso RENIEC. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.* Recuperado el 30 de Setiembre de 2019, de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3054/UNFV_Vargas_Granda_Segundo_Marcelo_T%c3%adtulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega, J. C. (2016). Los Nuevos Paradigmas del Clima Organizacional. *Revista Empresarial & laboral*. Recuperado el 6 de Octubre de 2019, de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/seleccion/los-nuevos-paradigmas-del-clima-organizacional/>

Vera, Y. A. (2016). *Diseño de un plan estratégico para mejorar el clima laboral de los servidores públicos de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política en la ciudad de Quito. (Tesis de pregrado). Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador.* Recuperado el 10 de Setiembre de 2019, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/996/1/T-UIDE-1047.pdf>

Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.* Recuperado el 10 de Setiembre de 2019, de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Aporte Científico o académico

La investigadora de la presente investigación considera que toda institución debe preocuparse por crear y mantener un buen clima organizacional, porque esto motiva al talento humano de toda una organización y también mejora la productividad y el desempeño de cada trabajador.

En consecuencia, toda empresa u organización en la actualidad debe buscar todos los medios para realizar una medición del clima organizacional, empleando instrumentos en todos los colaboradores. Esta evaluación del clima organizacional permitirá que las empresas puedan ver que fallas se presentan. También es importante medir el desempeño laboral porque esta evaluación permitirá implementar estrategias y buscar la manera que todos los colaboradores sean más productivos, eficaces y eficientes.

Finalmente, las empresas que mejoren constantemente el clima organizacional van a beneficiar a nuestra sociedad, esto se debe a que un óptimo clima organizacional permite que los colaboradores den un mejor servicio de atención al cliente.

7. Conclusiones

Por medio de la presente investigación se pudo comprobar que se presentan malas relaciones interpersonales entre los colaboradores de esta institución lo que perjudica seriamente sus actividades laborales, la organización debe buscar todos los medios para mejorar esto, porque unas adecuadas relaciones interpersonales van a permitir que se presenten condiciones para una mejor comunicación y cada colaborador demostrará amabilidad, respeto y simpatía hacia sus compañeros de trabajo; por esta razón, estas buenas relaciones interpersonales son muy importantes para conseguir el óptimo desempeño del talento humano de toda la organización.

Otro inconveniente que se presenta en esta organización es la falta de trabajo en equipo, lo que ocasiona que no se realicen las labores de la mejor manera posible, en todo tipo de organización o institución es muy importante el trabajo en equipo porque esto permite promover el desarrollo de las relaciones interpersonales y aumenta el compromiso de los miembros de una organización, trabajar en equipo también ayuda a optimizar las capacidades individuales de todos los integrantes y mejora su desempeño laboral.

También se ha podido observar una falta de liderazgo de los jefes lo que tiene un impacto negativo en los colaboradores de esta institución, es muy importante que exista un adecuado liderazgo, debido a que con un buen líder se podrá optimizar el clima organizacional y el recurso humano se sentirá más contento y motivado, un buen liderazgo permitirá a los colaboradores tener un buen desempeño y alcanzar los

objetivos propuestos por la organización.

Con la presente investigación y la revisión de los antecedentes se ha podido identificar que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral, porque si una organización se preocupa en mantener un óptimo clima organizacional se podrá aumentar tanto la satisfacción como el compromiso de cada trabajador y esto a su vez elevará su nivel de desempeño laboral.

8. Recomendaciones

Programarse reuniones de integración para optimizar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, de esta manera se podrá fomentar relaciones de confianza en el talento humano y se creará un clima de trabajo mucho más eficiente y creativo. La institución debe permitir que el talento humano elija un tema de interés para futuras reuniones, de esta manera los trabajadores se sentirán parte importante de esta organización.

La institución debe realizar talleres de trabajo en equipo, de esta manera se podrá crear un equipo de trabajo eficaz y sólido que responda a todas las necesidades de la institución y que compartan un propósito, obteniéndose un sentido de pertenencia elevado en todo el talento humano.

Esta institución también debe organizar talleres en donde se trabaje las competencias y habilidades fundamentales para que estos jefes desarrollen un buen liderazgo, esto permitirá un óptimo clima organizacional y se podrán alcanzar los objetivos y las metas que se habían propuesto.

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, CALLAO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019? ¿Cómo el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar cómo las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019. Demostrar cómo el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, Callao, 2019. 	<p>VARIABLE 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> CLIMA ORGANIZACIONAL <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales Trabajo en equipo Liderazgo <p>VARIABLE 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> DESEMPEÑO LABORAL <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia Eficiencia Calidad en el servicio

9.2 Entrevistas

ENTREVISTA AL TRABAJADOR N°1

1. ¿Qué le parece el clima organizacional en la institución donde usted labora?

El clima laboral no es positivo porque es mucha la responsabilidad laboral para el poco sueldo que se percibe, generando desmotivación en el personal.

2. ¿Qué le parecen las relaciones interpersonales en la institución donde usted labora?

Es bastante disruptivo debido a las diferencias en el trato que existen en el personal de la misma. A algunos se les considera en los permisos para ausentarse o llegar tarde, en las comisiones, y otros beneficios. Además, ya existe una rivalidad entre los nombrados y los contratados, agravando la situación en el ambiente laboral.

3. ¿Qué le parecen trabajo en equipo en la institución donde usted labora?

No existe porque cada uno defiende sus intereses, es decir llega la hora de salida y por más que haya personas esperando en sala para ser atendidos proceden a retirarse.

4. ¿Cree usted que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral?

Estoy seguro que sí, el clima de una organización está muy relacionado con el desempeño de los colaboradores, debido a que un ambiente óptimo de trabajo va a permitir que el trabajador se sienta cómodo y este va a dar lo mejor de sí mismo mostrando un alto nivel de desempeño laboral.

5. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral?

Considero que, si tienen una relación, porque mejorar las relaciones interpersonales en el trabajo es un elemento clave para que el talento humano se comunique mejor y tengan confianza entre ellos para que estos demuestren un alto desempeño en todas sus labores encomendadas.

6. ¿Cree usted que el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral?

Si considero que existe una relación, porque en una organización donde los colaboradores trabajan juntos como un equipo se aumenta considerablemente la calidad del trabajo lo que trae como consecuencia un alto nivel de desempeño en cada uno de los trabajadores.

ENTREVISTA AL TRABAJADOR N°2

1. ¿Qué le parece el clima organizacional en la institución donde usted labora?

La institución donde laboro no es tan organizada, debido a que lo que se realiza siempre lo hacen a la última hora, si hubiera una buena organización tendrían que tomarse tiempo en poder hablar con los servidores para poner en marchas ciertas mejoras y tener un buen clima laboral para que si después se presente un problema se solucionen en el momento y no se esté dejando en la incertidumbre a los ciudadanos y entre nosotros quien puede y quien no puede hacerlo.

2. ¿Qué le parecen las relaciones interpersonales en la institución donde usted labora?

Las relaciones interpersonales son negativas, debido a que en la institución no existe mucha solidaridad, cuando se solicita una información te pelotean y te mandan a la deriva, no hay mucho compromiso en ayudar a los compañeros ya que solo hacen un circuito cerrado en donde solo los conocidos se apoyan entre ellos y no debería ser así ya que todos somos uno solo, todo este grupo humano está para servir a la ciudadanía y también es importante apoyarnos como servidores públicos que somos.

3. ¿Qué le parecen trabajo en equipo en la institución donde usted labora?

No hay mucho trabajo en equipo ya que cada uno desempeña diferentes funciones y la decisión que toma un analista se basa en las capacitación que tenemos para saber cómo actuar en cada trámite que nos solicitan los ciudadanos ya que la calificación es de la persona que atiende y tal vez se realiza una consulta se apoya pero la institución cada cierto tiempo debería capacitar a todos no solo a un grupo ya que la guía de procedimiento está actualizada pero no todos lo manejan para tener una referencia y saber cómo actuar.

4. ¿Cree usted que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral?

De eso no tengo dudas, un clima organizacional positivo mejora la productividad en una empresa, permite que los trabajadores se involucren e identifique más con la organización para la cual trabajan, demostrando un alto

desempeño y aumentando la satisfacción del cliente.

5. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral?

Desde luego que sí, porque siempre es necesario que en toda organización el talento humano se conozca y se relacione mejor para poder ejecutar juntos las actividades laborales obteniendo cada uno de ellos un óptimo desempeño laboral.

6. ¿Cree usted que el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral?

Para mi es afirmativa esta relación porque con el trabajo en equipo se puede conseguir mejores soluciones e ideas para beneficio del equipo de trabajo formado lo que conlleva a un alto nivel desempeño laboral de todo el talento humano que forma parte de este equipo.

ENTREVISTA AL TRABAJADOR N°3

1. ¿Qué le parece el clima organizacional en la institución donde usted labora?

La oficina esta medianamente organizada con deficiencias en la falta de personal esto trae como consecuencias el déficit de atención a los usuarios y malestar también dentro de la Oficina Registral Callao.

2. ¿Qué le parecen las relaciones interpersonales en la institución donde usted labora?

Las relaciones interpersonales en la Oficina Registral Callao son deficientes. Algunos se llevan y otros no, hay grupos bien marcados que entorpecen el buen desempeño de las funciones.

3. ¿Qué le parecen trabajo en equipo en la institución donde usted labora?

El déficit de personal trae consigo que sea constantemente movilizadado a diferentes responsabilidades, aumentado el malestar entre compañeros que no apoyan en las labores y personal que constantemente falta o pide permiso en los días críticos.

4. ¿Cree usted que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral?

Desde luego que sí, para que los colaboradores tengan un desempeño eficiente en sus labores es muy importante que en la organización prevalezca un clima organizacional de armonía, este tipo de clima laboral siempre va a tener una influencia positiva o negativa en la productividad de los trabajadores.

5. ¿Cree usted que las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral?

Por supuesto que sí, porque se ha comprobado muchas veces que las relaciones interpersonales influyen mucho en el comportamiento del talento humano y por lo tanto en su manera de ejecutar sus actividades laborales, al mejorar las relaciones interpersonales se pueden obtener trabajadores más productivos y con un alto nivel de desempeño.

6. ¿Cree usted que el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral?

Por mi parte considero que sí, porque el trabajo en equipo es una actividad

que permite que los trabajadores compartan sus habilidades, sacando lo mejor de cada colaborador maximizando sus fortalezas de cada uno de ellos y complementándola con las de los demás compañeros, de esta manera juntos en equipo consiguen alcanzar un alto desempeño y cumplir los objetivos de la organización en la cual laboran.