



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
Licenciada por la SUNEDU / Resolución de Consejo Directivo N° 160-2018-SUNEDU/CD
Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Contables y Empresariales



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Chota, 15 de marzo del 2024.

C. N° 020-2024-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN SUB - REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHOTA, 2023."**, elaborado por las bachilleres en Contabilidad: **SHERING LENI DELGADO MARTÍNEZ** y **LUZ MILAGROS TERRONES COLLANTES**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **20%**, sin incluir citas, bibliografía, fuentes con menos de 20 palabras; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022-UNACH**

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el Dr. **JHONER MEJÍA HUAMÁN**.

Se expide la presente constancia a los interesados para los fines pertinentes.


.....
"Dr. C.S. Wilder Omar Vargas Campos"
.....

Atentamente,
Jefe de la Unidad de Investigación FCCE -UNACH

Cc. Archivo

Tesis

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.unach.edu.pe Internet Source	6%
2	hdl.handle.net Internet Source	5%
3	www.repositorio.unach.edu.pe Internet Source	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.unajma.edu.pe Internet Source	1%
7	apirepositorio.unh.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet Source	1%
9	repositorio.uap.edu.pe Internet Source	<1%

10	portaluni.unach.edu.pe Internet Source	<1 %
11	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet Source	<1 %
12	repositorio.unh.edu.pe Internet Source	<1 %
13	repositorio.upla.edu.pe Internet Source	<1 %
14	Yamarú del Valle Chirinos Araque, Adán Guillermo Ramírez García, Roberto Godínez López, Nataliya Barbera Alvarado et al. "Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XIX", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2022 Publication	<1 %
15	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	<1 %
16	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	<1 %
17	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	<1 %
18	1library.co Internet Source	<1 %
19	dspace.unitru.edu.pe	

Internet Source

<1 %

20 repositorio.unjbg.edu.pe
Internet Source

<1 %

21 repositorio.undc.edu.pe
Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 20 words

Exclude bibliography On

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la
Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023

Para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Bach. Shering Leni Delgado Martínez

Bach. Luz Milagros Terrones Collantes

ASESOR:

Dr. Jhonner Mejía Huamán


CPC. Jhonner Mejía Huamán
MAT N° 02 8955

CHOTA – PERÚ

2024

COPYRIGHT © 2024 by

SHERING LENI DELGADO MARTÍNEZ, LUZ MILAGROS TERRONES

COLLANTES

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección
Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023

Para optar el título profesional de


CONTADOR PÚBLICO


Presentada por:

Bach. Shering Leni Delgado Martínez


Bach. Luz Milagros Terrones Collantes

Asesor y Jurado Evaluador:


.....
Dr. Jhonner Mejía Huamán
Asesor


.....
Mg. Sara Judith Terán Leiva
Presidente


.....
Mg. Roberto Tapia Rubio
Secretario


.....
Mg. Artemio Fernández Gastelo
Vocal

Chota – Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 9:30 a. m. del 11 de marzo del 2024, reunidos en el Auditorium "Luca Pacioli" de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 063-2023-FCCE-UNACH, conformado por:

- Mg. Sara Judith Terán Leiva, identificada con DNI N° 45982039, Presidente
- Mg. Roberto Tapia Rubio, identificado con DNI N° 27428501, Secretario
- Mtro. Artemio Fernandez Gastelo, identificado con DNI N° 27415796, Vocal.

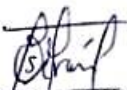
Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 107-2024-FCCE-UNACH cuyo título es: **"Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023"**, perteneciente a las Bachilleres en Contabilidad, **Shering Leni Delgado Martínez y Luz Milagros Terrones Collantes**, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

"APROBADO POR UNANIMIDAD"

El Informe Final de Tesis con calificativo de **"14 (CATORCE)"** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 10:40 a. m del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.


.....
Mg. Sara Judith Terán Leiva
Presidente


.....
Mg. Roberto Tapia Rubio
Secretario


.....
Mtro. Artemio Fernandez Gastelo
Vocal

DEDICATORIA

A nuestros padres, hermanos y familiares quienes día a día nos impulsaron y apoyaron en nuestra superación personal y profesional.

Shering Leni Delgado Martínez

Luz Milagros Terrones Collantes

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos salud y protección.

A nuestro asesor Dr. Jhonner Mejía Huamán y docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, por su apoyo incondicional durante el desarrollo de esta investigación y durante toda la carrera universitaria, quienes con su ejemplo y dedicación nos permitieron lograr grandes objetivos.

Agradecemos también a nuestra casa universitaria; Universidad Nacional Autónoma de Chota por todo el apoyo y facilidades brindadas para estudiar nuestra carrera universitaria.

Shering Leni Delgado Martínez

Luz Milagros Terrones Collantes

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN	xxi
ABSTRACT.....	xxii
CAPÍTULO I	23
INTRODUCCIÓN	23
1.1. Descripción del problema.....	23
1.2. Formulación del problema.....	25
1.2.1. Pregunta general	25
1.2.2. Preguntas específicas.....	25
1.3. Objetivos.....	26
1.3.1. Objetivo general	26
1.3.2. Objetivos específicos.....	26
1.4. Hipótesis.....	26
1.4.1. Hipótesis general	26
1.4.2. Hipótesis específica	26

1.5. Justificación.....	27
CAPÍTULO II.....	28
MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes del problema.....	28
2.2. Bases teóricas científicas.....	33
2.3. Definición de términos básicos.....	42
CAPÍTULO III.....	44
MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1. Método de investigación.....	44
3.2. Tipo de investigación.....	44
3.3. Diseño de investigación.....	45
3.4. Operacionalización de variables.....	46
3.5. Población, muestra, muestreo y la unidad de análisis.....	47
3.5.1. Población.....	47
3.5.2. Muestra.....	47
3.5.3. Muestreo.....	47
3.5.4. Unidad de análisis.....	48
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	48
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	48
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	48
3.7. Procesamiento y análisis de datos.....	49

3.7.1. Procesamiento de datos.	49
3.7.2. Análisis de datos.....	49
3.8. Aspectos éticos y rigor científico	50
CAPÍTULO IV.....	51
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. Análisis e interpretación de resultados	51
4.2. Contrastación de hipótesis.....	87
4.3. Discusión de resultados	89
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS	97
Anexo 1. Matriz de consistencias	97
Anexo 2. Instrumento de investigación	101
Anexo 3. Evidencia del problema.....	105
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	106
Anexo 5. Tablas de frecuencias	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	46
Tabla 2 <i>Validación del instrumento</i>	48
Tabla 3 <i>Confiabilidad de instrumentos</i>	49
Tabla 4 <i>Relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral</i> ..	87
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad</i>	87
Tabla 6 <i>Contrastación de hipótesis</i>	88
Tabla 7 <i>La entidad muestra cambios permanentes de mejora en cuanto al clima organizacional en cada puesto de trabajo</i>	112
Tabla 8 <i>La entidad otorga incentivos laborales (aumentos salariales, ascensos de puestos u otros) para motivar el trabajo realizado</i>	112
Tabla 9 <i>La entidad brinda charlas de actualización a los trabajadores en sus áreas de trabajo, para que adquieran más conocimiento de sus tareas</i>	113
Tabla 10 <i>La entidad programa capacitaciones y/o cursos informativos para que los trabajadores estén actualizados en sus áreas de trabajo</i>	113
Tabla 11 <i>La comunicación entre trabajadores y superiores es adecuada en la entidad, para la toma de decisiones</i>	114
Tabla 12 <i>Se promueve en la entidad una convivencia saludable entre trabajadores en su puesto de trabajo que permite la interacción adecuada entre los mismos</i>	114
Tabla 13 <i>La entidad cuenta con sus procesos debidamente establecidos por cada área de trabajo y actividad</i>	114

Tabla 14 <i>En la entidad se tiene definido los procedimientos a realizar por cada actividad y trámite que se realice.....</i>	115
Tabla 15 <i>La entidad cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo como (equipos informáticos, impresoras o softwares)</i>	115
Tabla 16 <i>Los recursos tecnológicos con que cuenta la entidad, son los adecuados y suficientes para realizar sus tareas y funciones encomendadas</i>	115
Tabla 17 <i>Existe en la entidad una ergonomía (espacio físico, ruidos, postura, etc.) adecuada en su puesto de trabajo</i>	116
Tabla 18 <i>El espacio de la oficina donde realiza sus labores diarias es lo suficiente cómodo para desempeñarse normalmente</i>	116
Tabla 19 <i>Existe un buen nivel de confianza entre usted y su jefe directo o supervisor</i>	116
Tabla 20 <i>Las ideas o proyectos de cada uno de los trabajadores son considerado para la toma de decisiones</i>	117
Tabla 21 <i>Se desarrolla estrategias de liderazgo, entre los trabajadores para que cumplan con los objetivos institucionales</i>	117
Tabla 22 <i>El tipo de motivación brindado por la entidad cumple con sus expectativas.....</i>	117
Tabla 23 <i>Se siente comprometido con la institución, para contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad</i>	118
Tabla 24 <i>El nivel de predisposición depende del trato que la entidad le brinda como trabajador</i>	118
Tabla 25 <i>El nivel de iniciativa a la mejora constante, que usted tiene, es tomado en cuenta por la entidad</i>	118

Tabla 26 <i>Realiza sus tareas oportunamente sin necesidad de ser presionado por sus superiores</i>	119
Tabla 27 <i>Cuenta con una actitud positiva para el desempeño de su trabajo y encontrar soluciones antes las dificultades que se presenta</i>	119
Tabla 28 <i>Ante eventualidades en su ambiente laboral, considera que está capacitado para afrontar y solucionar los problemas</i>	119
Tabla 29 <i>Aporta con ideas y nuevos proyectos de mejora en las actividades de la identidad, en beneficio de la institución y cumplimiento de objetivos</i>	120
Tabla 30 <i>La entidad promueve que los trabajadores presenten nuevas ideas con el fin de mejorar el desempeño laboral</i>	120
Tabla 31 <i>Considera que está capacitado para brindar un buen servicio al cliente</i>	120
Tabla 32 <i>Considera que tiene la suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo y otorgar una buena atención a los usuarios</i>	121
Tabla 33 <i>Considera que tiene los suficientes conocimientos para el puesto que fue contratado</i>	121
Tabla 34 <i>La entidad fomenta un buen nivel de integración entre sus trabajadores y áreas de desempeño</i>	121
Tabla 35 <i>Considera que mientras un trabajador este más capacitado, mejor es su desempeño laboral</i>	122
Tabla 36 <i>Considera que el nivel de capacitación recibido por la entidad le permite desempeñar su labor eficientemente</i>	122
Tabla 37 <i>Considera que su nivel de efectividad (rendimiento) cumple con las expectativas de la institución</i>	122

Tabla 38 <i>Con su trabajo, cree que aporta adecuadamente al cumplimiento de objetivos institucionales</i>	123
Tabla 39 <i>Las herramientas (computadoras, sistemas operativos y otros) que brinda la entidad, le permiten realizar su trabajo correctamente</i>	123
Tabla 40 <i>Considera que todos los trabajadores se esfuerzan por realizar bien su trabajo en bien de la institución.....</i>	123
Tabla 41 <i>Los superiores de la entidad supervisan y verifican que los trabajadores estén realizando sus funciones correctamente</i>	124
Tabla 42 <i>La entidad monitorea su nivel de integridad (honradez, honestidad y responsabilidad) de acuerdo con los estándares establecidos</i>	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diseño de investigación</i>	46
Figura 2 <i>Cambios permanentes de mejora en el clima organizacional en cada puesto de trabajo</i>	51
Figura 3 <i>Incentivos laborales (aumentos salariales, ascensos de puestos u otros)</i>	52
Figura 4 <i>Charlas de actualización a los trabajadores en sus áreas de trabajo</i>	53
Figura 5 <i>Programación de capacitaciones y/o cursos informativos</i>	54
Figura 6 <i>Comunicación adecuada entre trabajadores y superiores para la toma de decisiones</i>	55
Figura 7 <i>Convivencia saludable entre trabajadores en su puesto de trabajo</i>	56
Figura 8 <i>Procesos debidamente establecidos por cada área de trabajo y actividad</i>	57
Figura 9 <i>Procedimientos definidos por cada actividad y trámite que se realice</i>	58
Figura 10 <i>Recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo (equipos informáticos, impresoras o softwares).....</i>	59
Figura 11 <i>Recursos tecnológicos adecuados y suficientes para realizar tareas y funciones .</i>	60
Figura 12 <i>Ergonomía (espacio físico, ruidos, postura) adecuada en el puesto de trabajo</i>	61
Figura 13 <i>Espacio cómodo de la oficina para desempeñarse normalmente</i>	62
Figura 14 <i>Confianza entre el colaborador y jefe directo o supervisor.....</i>	63
Figura 15 <i>Ideas o proyectos de los trabajadores considerados para la toma de decisiones .</i>	64
Figura 16 <i>Estrategias de liderazgo para cumplir con los objetivos institucionales.....</i>	65

Figura 17 <i>La motivación brindada en la entidad cumple las expectativas de los colaboradores</i>	66
Figura 18 <i>Compromiso con la institución</i>	67
Figura 19 <i>Predisposición del colaborador en la entidad</i>	68
Figura 20 <i>Nivel de iniciativa tomado en cuenta por la entidad</i>	69
Figura 21 <i>Tareas realizadas oportunamente sin necesidad de ser presionado por los superiores</i>	70
Figura 22 <i>Actitud positiva ante dificultades en la entidad</i>	71
Figura 23 <i>Colaborador capacitado para afrontar y solucionar los problemas</i>	72
Figura 24 <i>Aporte de ideas y nuevos proyectos para el cumplimiento de objetivos institucionales</i>	73
Figura 25 <i>Nuevas ideas de los colaboradores para mejorar el desempeño laboral</i>	74
Figura 26 <i>Trabajadores capacitados para brindar un buen servicio al cliente</i>	75
Figura 27 <i>Trabajadores con suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo</i>	76
Figura 28 <i>Suficientes conocimientos para el puesto del trabajador contratado</i>	77
Figura 29 <i>La entidad fomenta un buen nivel de integración entre sus trabajadores</i>	78
Figura 30 <i>Trabajador capacitado demuestra un mejor desempeño laboral</i>	79
Figura 31 <i>Capacitación brindada por la entidad favorece el desempeño del trabajador</i>	80
Figura 32 <i>La efectividad (rendimiento) del trabajador cumple con las expectativas de la institución</i>	81
Figura 33 <i>El trabajador aporta al cumplimiento de objetivos institucionales</i>	82

Figura 34 *Las computadoras y sistemas operativos de la entidad, permiten realizar el trabajo correctamente*83

Figura 35 *Los trabajadores se esfuerzan por realizar bien su trabajo en bien de la institución*84

Figura 36 *Los superiores supervisan que los trabajadores realicen sus funciones correctamente*85

Figura 37 *La entidad monitorea la honradez, honestidad y responsabilidad de los trabajadores*.....86

RESUMEN

La presente investigación se centra en las dificultades en cuanto al clima organizacional en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, debido a que existe desmotivación, falta de comunicación y deficiente liderazgo, ya que se evidencia desunión entre el personal nombrado y el personal contratado; por lo que se formuló la siguiente interrogante ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?, y como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, y como objetivos específicos describir el clima organizacional, el desempeño laboral y relacionar las dimensiones del clima laboral con el desempeño laboral; la investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental – transversal, la población y muestra fueron 20 trabajadores, lo cual para recoger la información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue validado por juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante Alfa de Cronbach. Se llegó a concluir que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, según la correlación de Pearson, con un valor de 0.872 y una significancia de 0.000. Lo que evidencia que, con un adecuado clima laboral, el desempeño de los colaboradores será más óptimo.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, Liderazgo, Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota

ABSTRACT

This research focuses on the difficulties regarding the organizational climate in the Sub-Regional Directorate of Transport and Communications Chota, because there is demotivation, lack of communication and poor leadership, as there is disunity between the appointed staff and the hired staff; so, the following question was formulated: How is the organizational climate and job performance of workers of the Sub-Regional Directorate of Transport and Communications Chota, 2023 related? The general objective is to determine the relationship between organizational climate and work performance of the workers of the Sub-Regional Directorate of Transport and Communications Chota, and the specific objectives are to describe the organizational climate, work performance and relate the dimensions of work climate with work performance; The research is basic, descriptive-correlational, quantitative approach and non-experimental-cross-sectional design, the population and sample were 20 workers, which to collect the information was used as a survey technique and as an instrument the questionnaire that was validated by expert judgment and reliability was determined by Cronbach's alpha. It was concluded that the organizational climate is significantly related to the work performance of the workers of the Sub-Regional Directorate of Transportation and Communications Chota, according to Pearson's correlation, with a value of 0.872 and a significance of 0.000. This shows that, with an adequate work environment, the performance of employees will be more optimal.

Key words: Organizational climate, work performance, motivation, leadership, Sub-Regional Directorate of Transportation and Communications Chota



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

En el contexto internacional, en Latinoamérica, el clima organizacional está presente en todas las entidades públicas y privadas, representado como un aspecto de percepciones generales enfocada en emociones que manifiesta el colaborador en el centro laboral, sin embargo, un 80% del campo laboral indicó que sienten desmotivación por falta de comunicación y porque no se les reconoce el esfuerzo por parte de los funcionarios de las entidades, esto acarrea consecuencias como el bajo desempeño laboral de los colaboradores. Pues la comunicación es un factor predominante en la institución, pues la falla de esto ocasionaría un deterioro relevante en el clima organizacional, debido a que la información expresada no es difundida a todo el personal en las entidades (González et al., 2021).

En México, Pedraza y Bernal (2018) sostienen que el clima organizacional muestra deficiencias, puesto que un 53% considera que los superiores no dan oportunidad a las buenas ideas, es decir que la comunicación no es fluida, la motivación no es la adecuada, no se brinda reconocimientos y el liderazgo en su entorno laboral es ineficiente; por lo que es importante que los funcionarios den importancia al clima organizacional en las entidades, puesto que el ambiente laboral que se gesté y fortalezca en sus entidades económicas puede representar esa estrategia que motiva a su base trabajadora para comprometerse con su organización, contribuyendo al desempeño, la innovación y competitividad de las mismas.

En el Perú, muchos funcionarios de las entidades no muestran mayor atención al sentir de los trabajadores que forman parte de su equipo de trabajo en las actividades que



se les encarga, pues sabiendo que ante un malestar laboral se ve afectado directamente el desempeño de los trabajadores en general y el desarrollo de las organizaciones; esto se evidencia en que un 46% de trabajadores indican que el clima organizacional no es favorable al momento de desarrollar sus funciones encomendadas y como consecuencia se tiene que del 38% su desempeño laboral no es favorable, ya que los trabajadores no se sienten plenamente satisfechos y motivados en su ambiente laboral (Urbano, 2018).

Por otro lado, en Andahuaylas, uno de los graves problemas de las entidades está relacionado al clima organizacional; como consecuencia de un planteamiento de liderazgo erróneo, a nivel nacional la problemática es la misma, al respecto del mal clima que se vive como consecuencia de múltiples factores, que conllevan al actuar equivocado de las autoridades. Para nadie es extraño que, en la actualidad, nuestro país atraviesa una profunda crisis: económica, social, cultural y educativa. Esta sobrevivencia tiene sus manifestaciones en el establecimiento de la falta de un clima organizacional adecuado entre colaboradores y superiores y como consecuencia afecta el rendimiento, desempeño y desarrollo de la organización (Ruiz, 2020).

En Cajamarca según, Tejada et al. (2020) el desempeño laboral es muy deficiente y no es favorable para las organizaciones, puesto que en los aspectos de adaptabilidad, comunicación entre colaboradores y superiores, iniciativa en el desarrollo de funciones, conocimiento de las funciones encomendadas, trabajo en equipo y desarrollo integral; el desempeño no es favorable en un 42.31%; lo que se da muchas veces por el mal clima organizacional que afrontan y además del proceso de selección e incorporación del personal idóneo para el puesto de trabajo.

En ese sentido, la problemática también se presenta en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, según Informe N° 021-2023-GR-CANDRTUDSRTC-CH. se evidencia que existe dificultades en cuanto al clima



organizacional, debido a que existe desmotivación, falta de comunicación y deficiente liderazgo, ya que se evidencia desunión entre el personal nombrado y el personal contratado, es decir que no se les reconoce el esfuerzo y los jefes no dan oportunidad a las nuevas ideas de los trabajadores de una jerarquía menor; asimismo la falta de compañerismo y falta de coordinación e interrelación entre trabajadores no es buena; esto afecta considerablemente el desempeño laboral, puesto que los colaboradores no se sienten reconocidos, motivados e incentivados para desempeñar sus tareas. Por tal motivo, se plantea estudiar la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño de los colaboradores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo es el clima organizacional en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?
- ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?
- ¿Cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el clima organizacional en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.
- Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.
- Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

1.4.2. Hipótesis específica

Las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.



1.5. Justificación

Teóricamente, la investigación se justifica, en el uso de teorías científicas del clima organizacional de Chiavenato, Rensis Likert y la teoría del desempeño laboral de Herzberg y McClelland, las cuales fundamentan la importancia del clima organizacional en los trabajadores para tener un buen desempeño laboral, esto permitió realizar la investigación en base a fundamentos científicos y así aportar al conocimiento existente.

De manera práctica, la investigación permitió aplicar los instrumentos que se formuló de acuerdo a cada variable en la investigación como las encuestas dirigidas a los colaboradores de la organización en evaluación, y describir el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota.

Desde el punto de vista valorativo, la presente investigación da a conocer a la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota y a otras organizaciones públicas y privadas, la importancia que tiene poner una especial atención en el clima organizacional para que los trabajadores se sientan valorados y motivados al realizar sus funciones, asimismo incentivar la adecuada coordinación y comunicación entre colaboradores para tener un buen desempeño laboral en las entidades.

Para concluir, académicamente la investigación nos permite incrementar nuestros conocimientos acerca del clima organizacional y desempeño laboral, para ser aplicados de manera práctica en nuestros centros laborales en bien de la organización y en nuestros objetivos profesionales, asimismo, nos va a permitir optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema.

Albán (2020) en Ambato – Ecuador en su investigación, se planteó como objetivo determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado de Baños de Agua Santa; la metodología utilizada fue cuantitativa y con un nivel descriptivo – correlacional; la muestra estuvo conformada por 30 personas, para recabar los datos empleó como técnica encuestas y los cuestionarios como instrumento. Concluyendo que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral es significativa, con un valor Chi-cuadrado de Pearson 40.288 y un p valor menor al 0.05; es decir que el éxito de una entidad depende del desempeño y compromiso del trabajador, además identificó que el clima organizacional presenta dificultades en ocasiones.

En tal sentido sirve como antecedente de la presente investigación, ya que estudia las mismas variables, lo que favorecerá en la contrastación de resultados y realizar comparaciones de los datos identificados acerca de la relación entre las variables.

Palacios (2019) en Manabí – Ecuador en su investigación, su fin planteado fue determinar cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública; la metodología designada fue de tipo cuantitativa, de diseño no experimental y de nivel descriptivo – correlacional; la muestra estuvo conformada por 312 colaboradores, para lo cual se empleó la encuesta e instrumento el cuestionario para recoger información. Llegando a concluir que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, pues la correlación Rho de



Spearman es directa y significativa, con un coeficiente de 0.870 y un p valor de 0.000; esto conlleva a inferir que el clima organizacional es un factor esencial en las entidades.

Por ello se considera como referencia en la presente investigación, puesto que el objetivo principal es similar al planteado en la presente investigación, lo que servirá para seguir una metodología similar.

Ayala (2021) en Riobamba – Ecuador, en su tesis, se propuso el objetivo de demostrar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral y eficiencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de guano; la metodología fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental y de nivel explicativo, con una muestra de 396 trabajadores, a quienes se les encuestó mediante el instrumento de cuestionarios. Concluyó que, existe falencias dentro de las diferentes direcciones, uno de los principales factores es la falta de trabajo en equipo en ciertas direcciones donde predomina el trabajo individual; además concluye con valor Chi-cuadrado de 12.361 y un p valor menor al 0.05 que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Este antecedente es importante en la presente investigación, ya que se ha planteado una problemática similar, donde la intención es medir la relación que tienen las variables, esto permitirá comparar resultados que se obtendrá en la presente investigación.

Araujo (2019) en Junín – Perú, en su tesis, se planteó como objetivo analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes; la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básica y de nivel descriptivo – correlacional; su población lo conformó 250 trabajadores y la muestra estuvo representada por 151 colaboradores, a



los cuales aplicó la encuesta e instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Llegando a concluir que las variables tienen una relación significativa, esta relación se contrastó utilizando la prueba estadística Rho de Spearman, el cual arrojó una correlación de 0.736 y un p valor menor al 0.05; indicando que con un buen clima organizacional el desempeño del personal que labora en una entidad será mejor y más óptimo en el desarrollo de sus actividades.

Este antecedente, es de vital importancia para la presente investigación, ya que mide el grado de relación que tienen las variables, siendo el objetivo principal que se pretende alcanzar en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota.

Ramos (2018) en Junín – Perú, en sus tesis, su objetivo principal fue establecer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones; la metodología fue no experimental de nivel descriptivo correlacional, considerando una muestra de 45 colaboradores contratados, para recabar los datos se usó la encuesta. Concluyó que, la relación entre las variables fue moderada, obtuvo un Rho de Spearman = 0,674 y una significancia menor al 0.05. Además, identificó que las dimensiones de motivación [Rho =0.698], trabajo [Rho=0.397] y liderazgo [Rho=0.317] con una significancia de 0.000, se relaciona de manera directa con el desempeño laboral. Por otro lado, se identificó que el clima organización según el 62.2% de los encuestados está en un nivel regular y un 33.3% mencionó que es bueno, en cuanto al desempeño laboral el 77.8% dijo que es regular y mientras que el 17.8% lo considera bueno al desempeño laboral.

Sirve como referencia para esta investigación, puesto que estudia la relación entre las variables y además el nivel de cada una de ellas, lo cual se vincula directamente con lo señalado en este estudio.



Rucoba (2022) en Chimbote – Perú, en su tesis, se planteó el objetivo de evaluar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Indiana; la investigación fue de diseño no experimental y de nivel descriptivo – correlacional, la muestra estuvo conformada por 16 trabajadores y la técnica empleada fue la encuesta. Concluyó que el clima organizacional en la entidad está en un nivel medio según el 43.8% de los encuestados; también se encontró que el desempeño laboral estuvo en un nivel medio de acuerdo al 37.5% de los encuestados; en lo que respecta a la relación se determinó mediante el estadístico Rho de Spearman, evidenciando un coeficiente directo y moderado de 0.633; y un p valor mayor al 0.05, esto señala que el clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral.

Por tanto, este antecedente es importante porque mide la relación y nivel de variables, pues permitirá comparar resultados con los de este estudio en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota.

Romaní (2021) en Lima – Perú, en su tesis, su objetivo principal fue establecer la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Luricocha, 2019; la metodología estuvo orientada a cuantitativa, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional, compuesta con una muestra de 45 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta. Concluyendo que las variables tienen una relación directa y significativa, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman con un valor de 0.692 y un valor $p = 0.000$, es decir que mientras más alto sea el buen clima organizacional, mejor será el desempeño laboral. Además, se encontró que el 44.4% sostienen que el clima organizacional representa un nivel alto, mientras que el 55.6% lo considera como regular. Por otro lado, el desempeño laboral según el 15.6% es alto, el 84.4% dijo que es medio el desempeño de los trabajadores.



Esto es fundamental en la presente investigación ya que ayuda a verificar el nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los subordinados en Lima, lo que favorecerá la discusión de resultados con los que se obtendrán con la presente investigación.

Guevara (2022) en Cajamarca – Perú, en su investigación, se propuso el objetivo de evaluar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en el Poder Judicial; la metodología que utilizó fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores, y la técnica aplicada fue la encuesta. Concluyendo que la relación es positivamente, directa y baja entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor estadístico Rho de Spearman determinado de 0.251 y un valor $p = 0.000$, de acuerdo a la prueba de correlaciones de Spearman. Asimismo, se identificó la existencia de relación entre las dimensiones de motivación [0.677], trabajo [0.712] y liderazgo [0.657] con significancia de 0.000 en la organización con la variable desempeño laboral.

Es importante para la presente investigación, para seguir una metodología similar a la empleada y la técnica utilizada para recoger la información en este antecedente, además que tiene como fin determinar la relación entre las variables.

Finalmente, Fernández (2019) en la localidad de Cutervo – Cajamarca en su investigación, tuvo el objetivo de evaluar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Dirección Subregional de Salud; la metodología fue no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, la muestra lo conformó los 110 trabajadores, para recabar información usó el cuestionario. Concluyó que las variables demuestran significancia de acuerdo a la prueba de Gama que arrojó un valor de 0.488 y un p valor menor al 0.01, indicando la relación es directa y de grado moderado. Asimismo, identificó que en las dimensiones del clima



organizacional: la dimensión comunicación muestra un nivel medio de acuerdo al 48.2%, igualmente la dimensión satisfacción laboral está en un nivel medio según el 40.9%, la motivación muestra un nivel bajo con un 51.8% y para el liderazgo según el 47.3% muestra un nivel alto. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral: se encuentran en un nivel medio de acuerdo al 47.3%, 51.8% y 40.9% respecto a las de: productividad, calidad de trabajo y habilidades organizacionales correspondientemente.

Relacionandose de esta manera directamente con el problema planteado en la presente indagación, donde se busca relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas científicas

Teoría del clima organizacional

El clima organizacional es la dinámica de una organización y cómo interactúan los grupos e individuos dentro de una compañía institucional. Una unidad puede lograr sus objetivos sólo cuando las personas que la componen trabajan juntas para realizar sus funciones. Las personas ingresan y pasan a formar parte de organizaciones para satisfacer sus necesidades personales participando en forma conjunta; para obtener esas satisfacciones, las personas están dispuestas a hacer inversiones personales en la organización o en incurrir en ciertos costos; así surge la interacción entre personas y entidad; por su parte la entidad espera que las personas realicen sus tareas y les ofrece incentivos y recompensas, mientras que las personas ofrecen sus actividades y trabajo esperando obtener ciertas satisfacciones personales y motivación en su trabajo (Tomasko, 1992, como se citó en Chiavenato, 2006).



Teoría del clima organizacional de Rensis Likert

Likert (1968) fundamenta que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las circunstancias organizacionales que distinguen, por ello, se denomina que la reacción estará explícita por la percepción. Es por ello que, sostiene que el clima organizacional se evalúa por la percepción que tienen los colaboradores, considerando ciertos aspectos como: lineamientos vinculados al entorno, a la tecnología y a la organización estructural de la compañía, la perspectiva jerárquica que una persona ocupa y el sueldo que percibe por sus funciones que realiza, las cualidades, aptitudes, nivel de satisfacción y la noción que perciben del clima organizacional los colaboradores y directivos.

Teoría del desempeño laboral

De acuerdo a, Herzberg y McClelland (1976) en su teoría del desempeño laboral, menciona que las personas en las organizaciones en su ámbito laboral para alcanzar determinadas metas intervienen la motivación, lo que logra que los empleados se esfuercen a mejorar su desempeño en las labores dadas. Además, menciona que la motivación está relacionada con la cultura y valores corporativos que conducen un óptimo desempeño laboral, en ese sentido hablar de motivación es hablar de desempeño laboral, pues el desempeño es resultado del esfuerzo, compromiso y empeño que pone un empleado para desarrollar sus funciones o actividades organizacionales encargadas. Asimismo, menciona que las necesidades humanas se enfocan en tres tipos de motivación: motivación por logro, por poder y por afiliación; la primera referido al impulso que tienen las personas para realizar actividades, la segunda se refiere al control de las personas sobre otras y por último la tercera es el impulso de las personas para integrarse en un grupo.



2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición

Las personas están permanentemente expuestas a adaptarse a diversas situaciones, como fin de satisfacer sus necesidades laborales y mantener un adecuado estado emocional. Por tanto, se puede definir como un proceso de adaptación. Aclarando que esta adaptación no solo hace referencia a satisfacer las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino más bien a satisfacer necesidades de pertenecer a un grupo social, de estima y autorrealización. Si las necesidades mencionadas no se cumplen, genera dificultades en la adaptación de las personas en una organización. Y que estas necesidades se cumplan, es responsabilidad de los directivos o encargados de un mayor orden jerárquico. Ya que, el clima organizacional está vinculado con la motivación de las personas que integran una compañía (Atkinson, 1964, citado en Chiavenato, 2007).

El clima no es otra cosa que el sentir o el estado de ánimo de la organización. Tiene que ver con la percepción de los empleados en cuanto a aspectos, tales como: motivación, liderazgo, trabajo, comunicación y otras. Estas variables son diferentes en cada estructura y son las que establecen la base de las empresas exitosas en el contexto de organizaciones técnicamente similares (Rojas, 2009).

2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional

Según, Rojas (2009) menciona que estas son las propiedades dispuestas a ser medidas en una entidad y que tienen un impacto en el actuar de las personas. Por lo que para evaluarlo es conveniente conocer las principales dimensiones que



definen los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones y estas son: motivación, trabajo y liderazgo.

A. Motivación

“Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización” (Rojas, 2009, p. 53).

En términos globales, la motivación es un factor que induce a las personas a realizar acciones de cierta forma o que lo origina, al menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese lanzamiento a la acción puede estar inducido por un estímulo externo (procedente del ambiente) y además puede ser generado internamente (Kast y Rosenzweig, 1970, como se citó en Chiavenato, 2007).

En ese sentido, Rojas (2009) considera que las compañías empresariales e institucionales propagan una forma de motivación en las personas que están sujetas a lo siguiente: a) Ambiente de cambio permanente: un entorno imprevisible pone constantemente a las personas en situaciones nuevas que exigen habilidades diferentes. El aprendizaje se convierte en la habilidad fundamental para alcanzar el éxito. b) Preparación laboral: el aprendizaje ayuda a crear un contexto que facilita y estimula el cambio y la disseminación del conocimiento generado dentro o fuera de la organización. c) Comunicación y relaciones humanas. Se da prioridad al lado humano y conductual de la organización para incrementar la responsabilidad social, la ética, el espíritu emprendedor, la creatividad y la innovación.



B. Trabajo

El trabajo es considerado como el tiempo que los colaboradores dedican a favor de una organización, en la producción de bienes y servicios; considerando que es un factor muy importante en el proceso de producción de las organizaciones, además está muy relacionado con el desempeño y esfuerzo que realizan las personas para realizar sus actividades (Vallejo, 2015).

Rojas (2009) menciona que esta dimensión se refiere tanto a la forma en que están concebidas las tareas y funciones (sistematización de los procesos, dotación de recursos tecnológicos, creación de un ambiente apropiado para que los colaboradores ejecuten sus acciones), como al nivel de exigencia y reto presente en las actividades que se efectúan. a) Sistematización de procesos: En las organizaciones existen múltiples actividades que se desarrollan a diario, las mismas que necesitan un orden y el establecimiento de procesos a seguir en cada actividad por área de trabajo; es decir que se establecen procesos de trámites administrativos, procesos de compras de bienes o servicios entre otros. b) Recursos tecnológicos: Es indispensable en las entidades el uso de recursos tecnológicos apropiados para agilizar sus procesos administrativos, financieros o económicos; estos pueden ser equipos informáticos o softwares para el registro de operaciones. c) Ambientes apropiados: Consiste en la distribución apropiada de espacios de trabajo, los mismos que deben reunir las condiciones necesarias para el desarrollo de funciones por parte de los empleados.



C. Liderazgo

“Se refiere a la habilidad del equipo directivo para influir en un grupo, logrando el respaldo a sus acciones y hacia la consecución de objetivos de corto y largo plazo” (Rojas, 2009, p. 55).

Por otro lado, el liderazgo en las organizaciones se plasma en los siguientes aspectos: a) Interacción con los empleados. Debido a que las personas son parte de la eficacia del liderazgo, los líderes deben ser capaces de crear ambientes de aprendizaje, diseñar y llevar a cabo programas de capacitación, transferir información y experiencia, brindar oportunidades para obtener resultados, asesorar sobre desarrollo profesional, facilitar el cambio organizacional y adaptar materiales de aprendizaje. b) Creatividad. Es la capacidad de resolver problemas, innovar y crear es una ventaja competitiva en el mundo actual. Los líderes no sólo deben ser creativos, también deben crear una atmósfera que fomente la creatividad en los demás. c) Compromiso. Esta relaciona a la confianza y al actuar conforme a lo establecido organizacionalmente (Marquart y Engel, 1993, citado en Chiavenato, 2009).

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como un medio de identificar, medir y gestionar el desempeño de las personas en una organización. La identificación se basa en comprender y validar el puesto, qué áreas deben ser evaluadas al momento de medir el desempeño. La medición es un elemento clave en el uso de parámetros objetivos para determinar el rendimiento del personal (Vanguardia, 2016).



A. Iniciativa personal

Es indispensable que el sujeto en evaluación dé su completo asentimiento de los objetivos, y comprometerse a alcanzar tales objetivos. “Ésta es la condición sine qua non del sistema”. En algunas entidades se elabora a manera de contrato formal o psicológico que evidencie el acuerdo entre ambas partes (Parker, 1994, citado por Chiavenato, 2009).

Según, Vanguardia (2016) menciona que la iniciativa laboral en las organizaciones se caracteriza por los siguientes aspectos: a) Pasión por lo que hace. Esto implica, que el trabajador debe ponerle empeño a todo lo que hace (el trabajo, interacción) y demostrar una inclinación o preferencia muy viva hacia las personas con las que interactúa. b) Imaginación para encontrar soluciones. Esto se refiere al acto mental de “abrir las puertas” o concebir nuevas ideas, proyectos o soluciones, sin ponerle “peros”, hasta que se descarte totalmente la opción de ponerlas en práctica o la posibilidad de implementarlas. c) Capacidad de innovar. Es decir, que el trabajador o superiores deben darse el permiso (cuando sea necesario) para alterar, cambiar o modificar aquello que ya existe pero que debe ser reformulado con algo nuevo.

B. Conocimiento del trabajo

Es el proceso educativo de corto plazo, que se ejecuta de manera ordenada y organizada, que sirve para que las personas adquieran conocimientos, actitudes y competencias en base a los objetivos establecidos previamente (Vanguardia, 2016).



Por su parte, Irigoín y Vargas (2002) afirman que el conocimiento del trabajo, no sólo es tener una profesión sino también reunir con las siguientes condiciones: a) Competencias laborales. Las habilidades que las personas adquieren a lo largo de su vida profesional, la capacidad de desempeño en sus funciones y la capacidad para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización; se conoce también como competencias laborales de los trabajadores. b) Área de desempeño. El primer reconocimiento que se hace en un marco nacional de competencias es el de la existencia de grandes áreas de desempeño ocupacional que, como se dijo, son definidas primordialmente con base en las competencias inherentes al desempeño y no al sector económico en el que se presentan. c) Capacitaciones. Esto es clave para que los trabajadores conozcan el desarrollo de sus funciones, en las áreas a las que pertenecen, lo que ayudará a cumplir los objetivos de una organización.

C. Producción y calidad de trabajo

Se vincula con la eficiencia de los empleados para mostrar y generar un trabajo que cumpla las expectativas de los usuarios. Y es ahí donde reside el aspecto central de generar producción y mostrar la calidad del trabajo realizado en la entidad por parte de los colaboradores; es decir que la calidad de trabajo también se representa mediante la estrategia personal que cada individuo se plantea para alcanzar y contribuir con los objetivos institucionales; por lo que cada persona tiene la libertad de evaluar y elegir los medios necesarios en su área de trabajo para desempeñarse de la mejor manera (Irigoín y Vargas, 2002). Para esto se evalúa los siguientes aspectos: a) Cumplimiento de objetivos institucionales. Toda entidad establece sus objetivos estratégicos, que deben ser cumplidos a un tiempo determinado, que



puede ser a corto, a mediano y a largo plazo; y para lograr esto, se necesita del capital humano y de su buen desempeño en su trabajo. b) Percepción del trabajo. La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas o compañeros de trabajo en su ambiente laboral opinan respecto a él. Lo que conlleva a mejorar la percepción de sí mismo y del ambiente social. c) Monitoreo de los trabajadores. Proporciona a las personas retroalimentación sobre su desempeño y oportunidades de desarrollo. Son la base para discutir cuestiones laborales entre superiores y subordinados. Permiten interacciones que promueven el entendimiento entre las partes interesadas. Además, las evaluaciones también pueden servir como herramienta para evaluar los planes de recursos humanos.



2.3. Definición de términos básicos

Ambientes de trabajo: Se refiere a las condiciones de trabajo que se presenta en las organizaciones, los mismos que deben de cumplir con los requisitos mínimos para el desarrollo de actividades en base al área y funciones de trabajo (Irigoín y Vargas, 2002).

Área de trabajo: Son los espacios que se establece en las empresas, o distribución de funciones, de acuerdo a las actividades; como por ejemplo áreas administrativas, de compras o ventas entre otras (Rojas, 2009).

Clima laboral: Es el entorno organizacional donde interactúan los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, lo que da lugar a un ambiente específico que puede motivar o afectar a los trabajadores (Vallejo, 2015).

Colaboradores: Son las personas que realizan funciones dentro de una empresa u organización, en calidad de empleado apoyando en las actividades que se realiza dentro de la institución (Rojas, 2009).

Compromiso laboral: Es un aspecto que hace que los colaboradores de una entidad se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la compañía. Un empleado comprometido es alguien que siente pasión con su trabajo, y esto lo demostrará realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus tareas (Likert, 1968).

Desempeño laboral: Trata sobre la calidad de trabajo y el desenvolvimiento que tiene un trabajador en el desarrollo de sus actividades, y el aporte que da a la entidad para el cumplimiento de objetivos (Rojas, 2009).

Incentivos laborales: Los incentivos laborales son programas que establecen las empresas para estimular la motivación y el desempeño de los colaboradores con el propósito de aumentar su productividad (Irigoín y Vargas, 2002).



Interacción laboral: Trata sobre la interrelación de los trabajadores para coordinar las actividades entre áreas de trabajo, o entre los directivos o funcionarios y el resto de personal de una entidad (Vallejo, 2015).

Liderazgo: Es la capacidad que tienen las personas para influir en el comportamiento y actitud de los trabajadores en su ambiente laboral, es el factor que integra a los trabajadores en equipos y motiva hacia el logro de objetivos (Vallejo, 2015).

Motivación: Es el impulso que tienen los trabajadores para realizar bien su trabajo, la motivación puede surgir mediante un buen clima laboral y el liderazgo de los directivos o funcionarios de una entidad (Likert, 1968).

Recompensas: Es un reconocimiento ya sea material o inmaterial a los trabajadores por haber realizado una tarea correctamente o también que las empresas otorgan para agradecer el esfuerzo de un trabajador (Irigoin y Vargas, 2002).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

Hipotético- deductivo: “Este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p. 60). Es decir que, este método en la presente investigación permitió formularse hipótesis, las mismas que fueron contrastadas y obtener conclusiones específicas de acuerdo a los objetivos planteados.

Analítico: “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, 2010, p. 60). Por lo tanto, este método sirvió para analizar cada una de las variables de clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

3.2. Tipo de investigación

a) Finalidad

Según su finalidad la investigación fue básica, pues Ñaupas et al. (2018) menciona que en esta investigación se busca generar nuevos conocimientos respecto a un elemento de estudio. Pues en la presente investigación se buscó generar conocimientos acerca de la relación que tiene el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

b) Alcance

Según su alcance será descriptivo – correlacional, pues Vara (2015) menciona que los descriptivo: permite describir propiedades y características de los elementos de estudio. Y



correlacional: permite evaluar el grado de relación que existe entre las variables en estudio. Por lo tanto, permitió describir el clima organizacional y el desempeño laboral de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023; así como medir el grado de relación entre las variables mencionadas.

c) **Enfoque**

El enfoque fue cuantitativo, puesto que esta investigación permitió, hacer uso de la estadística y matemática para la representación de los resultados (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018). Es decir que, la presente investigación se realizó mediante el análisis estadístico, utilizando la estadística descriptiva para describir las variables y la estadística inferencial para determinar la relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

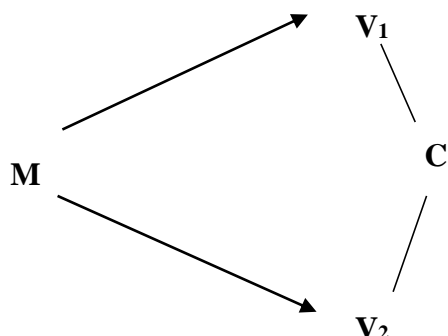
3.3. Diseño de investigación

No experimental – transversal: No experimental ya que se observó las variables y se describió tal como se muestran en la realidad sin manipulación deliberada de las mismas; asimismo, de corte transversal, puesto que se investigó en un tiempo único (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018). En la presente investigación no se manipularon las variables de clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.



Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

V₁: Clima Organizacional

V₂: Desempeño Laboral

C: Correlación.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	El clima tiene que ver con la percepción de los empleados en cuanto a aspectos, tales como: motivación, liderazgo, trabajo, comunicación y otras. Estas variables son diferentes en cada estructura y son las que establecen la base de las empresas exitosas en el contexto de organizaciones	Motivación	Ambiente de cambio permanente
			Preparación laboral
		Trabajo	Comunicación y relaciones humanas
			Sistematización de procesos
		Liderazgo	Recursos tecnológicos
			Ambientes apropiados
			Interacción con los empleados



Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	técnicamente similares (Rojas, 2009).		Creatividad Compromiso
	El desempeño laboral se define como un medio de identificar, medir y gestionar el desempeño de las personas en una organización. La identificación se basa en comprender y validar el puesto, qué áreas deben ser evaluadas al momento de medir el desempeño. La medición es un elemento clave en el uso de parámetros objetivos para determinar el rendimiento del dispositivo (Vanguardia, 2016).	Iniciativa personal Conocimiento del trabajo Producción y calidad de trabajo	Pasión por lo que hace Imaginación para encontrar soluciones Capacidad de innovar Competencias laborales Área de desempeño Capacitaciones Cumplimiento de objetivos institucionales Percepción del trabajo Monitoreo de los trabajadores

3.5. Población, muestra, muestreo y la unidad de análisis.

3.5.1. Población.

Quedó representada por 20 trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

3.5.2. Muestra

Estuvo representada por el 100% de la población, es decir por los 20 trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

3.5.3. Muestreo

El muestreo empleado es no probabilístico a conveniencia del investigador, por lo que se eligió el total de la población de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.



3.5.4. Unidad de análisis

Fueron cada uno de los colaboradores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Encuesta: Esta técnica permitió recolectar información necesaria para la investigación acerca del clima organizacional que se presenta en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023, así como el desempeño laboral de sus trabajadores.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Este instrumento fue elaborado de acuerdo a las variables, 18 ítems para la variable clima organizacional y 18 ítems para la variable desempeño laboral, con una escala de Likert. Asimismo, fue validado por juicio de 3 expertos y su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados confirman la validez y confiabilidad del instrumento, tal como se muestra en la tabla 2 y 3.

Tabla 2

Validación del instrumento

Validadores	Porcentaje de validación
Experto 1	90.00%
Experto 2	94.00%
Experto 3	94.00%
Promedio	92.67%

Nota. Ficha de validación de instrumento (Anexo 4)



Tabla 3

Confiabilidad de instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional	0.925	18
Desempeño laboral	0.913	18

Nota. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

Según la tabla 3, se muestra que la confiabilidad para el cuestionario de la variable clima organizacional es de 0.925 y para la variable desempeño laboral la confiabilidad es de 0.913; en ambos casos en mayor al 0.70 por lo tanto, los instrumentos han sido confiables para la presente investigación.

3.7. Procesamiento y análisis de datos.

3.7.1. Procesamiento de datos.

El procesamiento de datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS versión demo y hoja de cálculo de Microsoft Excel 2016, lo que permitió establecer base de datos de las encuestas que se aplicaron en la entidad de estudio.

3.7.2. Análisis de datos

Se realizó mediante la estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva permitió describir las variables de clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023. Y la estadística inferencial permitió contrastar las hipótesis previa utilización de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por ser una muestra menor a 50.



3.8. Aspectos éticos y rigor científico

Los aspectos éticos y de rigor científico que se aplicaron en la presente investigación son:

Uso de normas internas: Es decir que se respetaron el protocolo y normas de redacción establecidas por la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Uso de normas APA: Estas normas se utilizaron para la redacción de la presente investigación, con la finalidad de respetar lo escrito por otros autores en sitios web, artículos científicos, informes, revistas, libros entre otros.

Originalidad: La presente investigación muestra la originalidad en los resultados de acuerdo a la realidad de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023; sin perjudicar lo mencionado por otros autores.

Confidencialidad: La información y datos que se obtuvieron para la presente investigación fueron usados confidencialmente solo con fines académicos y se guardó reserva de la misma.

Beneficio social: El fin de la presente investigación es realizar un aporte en beneficio de las instituciones públicas y privadas, para considerar que el clima organizacional es un medio muy significativo para que los trabajadores se desempeñen adecuadamente en sus labores.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

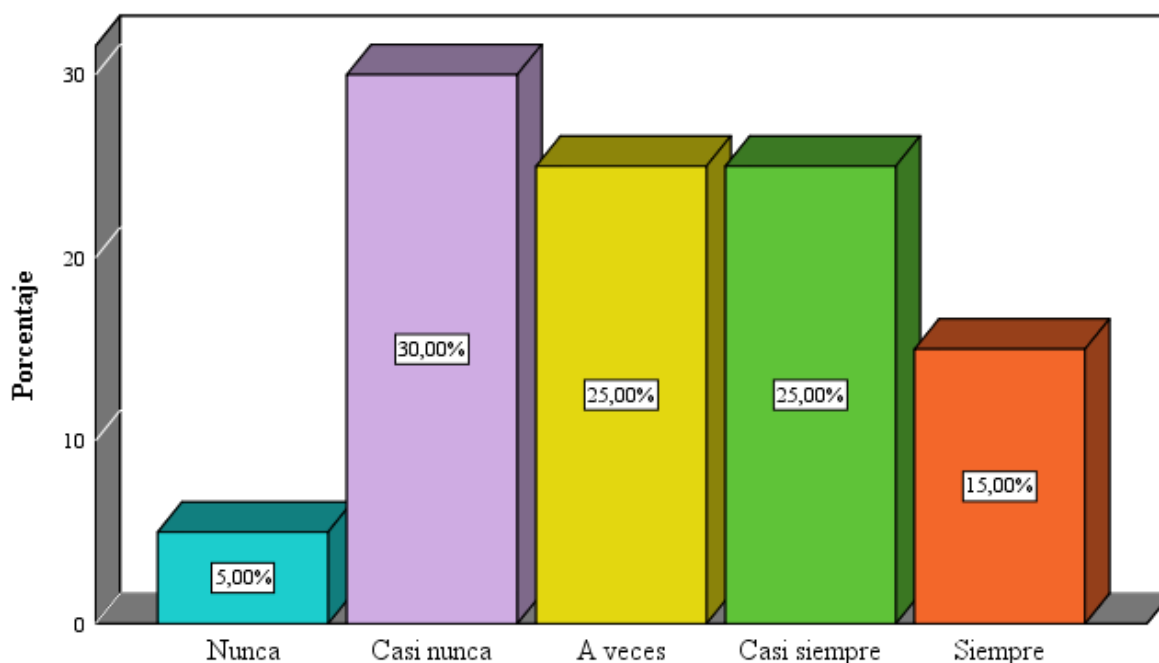
4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados encontrados en la presente investigación, se han estructurado según los objetivos planteados, de la siguiente manera.

Objetivo 1. Describir el clima organizacional en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

Figura 2

Cambios permanentes de mejora en el clima organizacional en cada puesto de trabajo



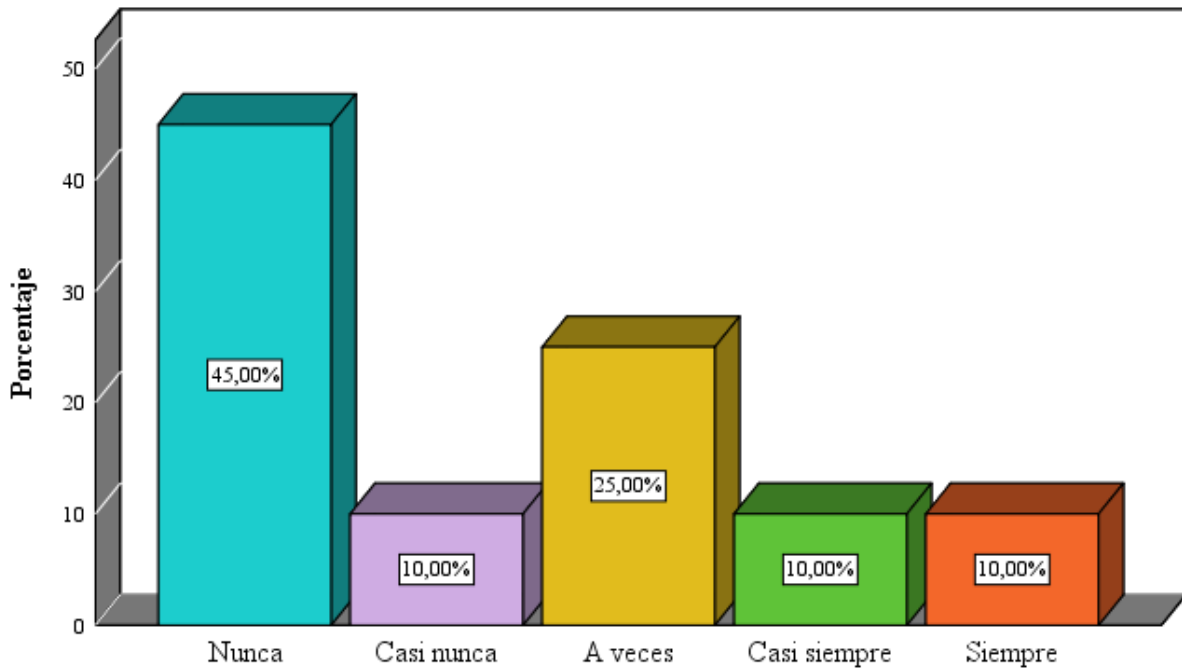
Interpretación:

El 30% de los encuestados señalaron que casi nunca la entidad muestra cambios permanentes de mejora en cuanto al clima organizacional en cada puesto de trabajo, el 25% indicaron que a veces o casi siempre, el 15% que siempre y solo el 5% que nunca hay cambios permanentes respecto al clima organizacional. De esto se infiere que, en la entidad no se

preocupan por mejorar el clima organizacional en sus puestos de trabajo lo que podría afectar el desempeño de los colaboradores.

Figura 3

Incentivos laborales (aumentos salariales, ascensos de puestos u otros)

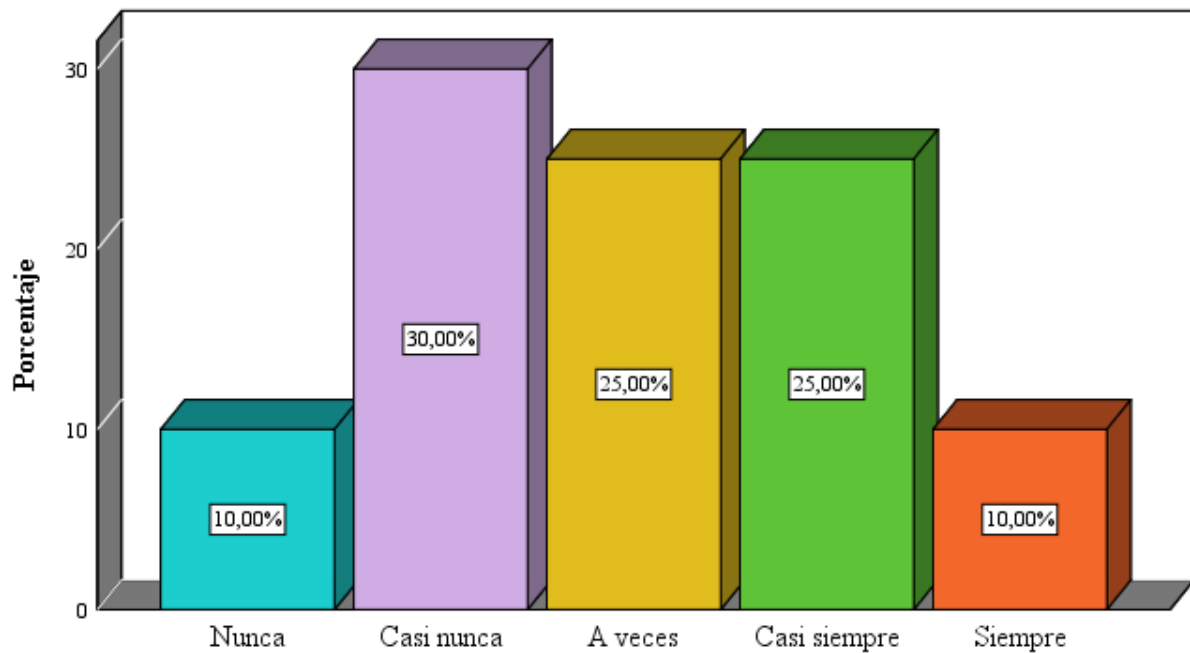


Interpretación:

El 45% de los encuestados consideraron que nunca la entidad otorga incentivos laborales (aumentos salariales, ascensos de puestos u otros) para motivar el trabajo realizado, el 25% señalaron que a veces y el 10% que casi siempre, siempre o casi nunca. Es decir que, la entidad no tiene políticas de incentivos laborales que motiven a los colaboradores a realizar un buen trabajo en su puesto.

Figura 4

Charlas de actualización a los trabajadores en sus áreas de trabajo

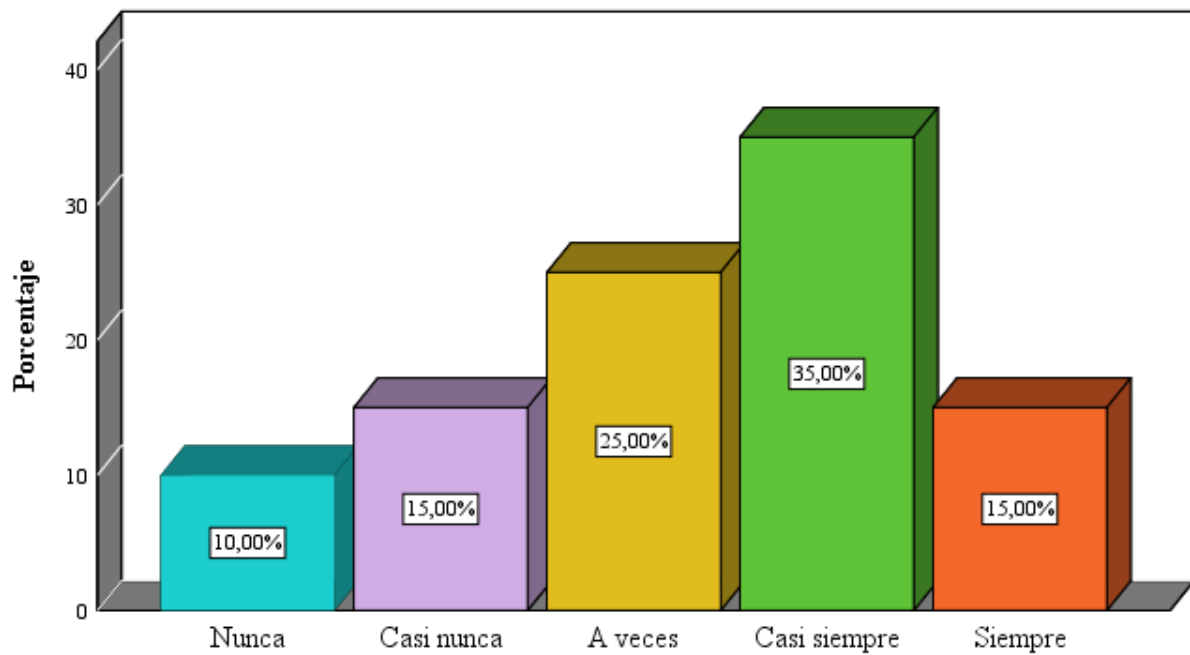


Interpretación:

El 30% de los encuestados mencionaron que casi nunca la entidad brinda charlas de actualización a los trabajadores en sus áreas de trabajo, para que adquieran más conocimiento de sus tareas, el 25% señalaron que a veces o casi siempre y el 10 % nunca o siempre. De lo cual se infiere que, lo trabajadores no son suficientemente capacitados por sus superiores en la entidad para el correcto desempeño de sus funciones.

Figura 5

Programación de capacitaciones y/o cursos informativos

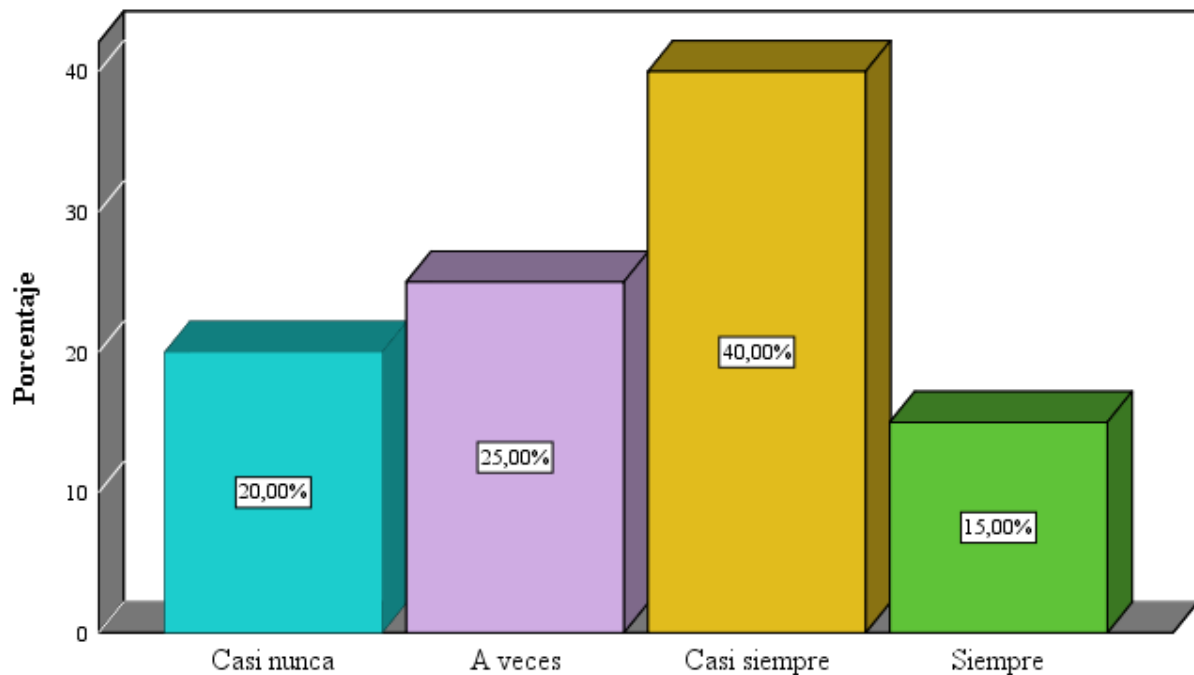


Interpretación:

Se muestra que el 35% de los encuestados mencionaron que casi siempre la entidad programa capacitaciones y/o cursos informativos para que los trabajadores estén actualizados en sus áreas de trabajo, el 25% indicaron que a veces, el 15% que casi nunca o siempre y el 10% que nunca. De lo cual se infiere que, en la entidad no hay una debida programación de actividades de capacitación a los trabajadores, lo que en un futuro podría afectar el desempeño de actividades.

Figura 6

Comunicación adecuada entre trabajadores y superiores para la toma de decisiones

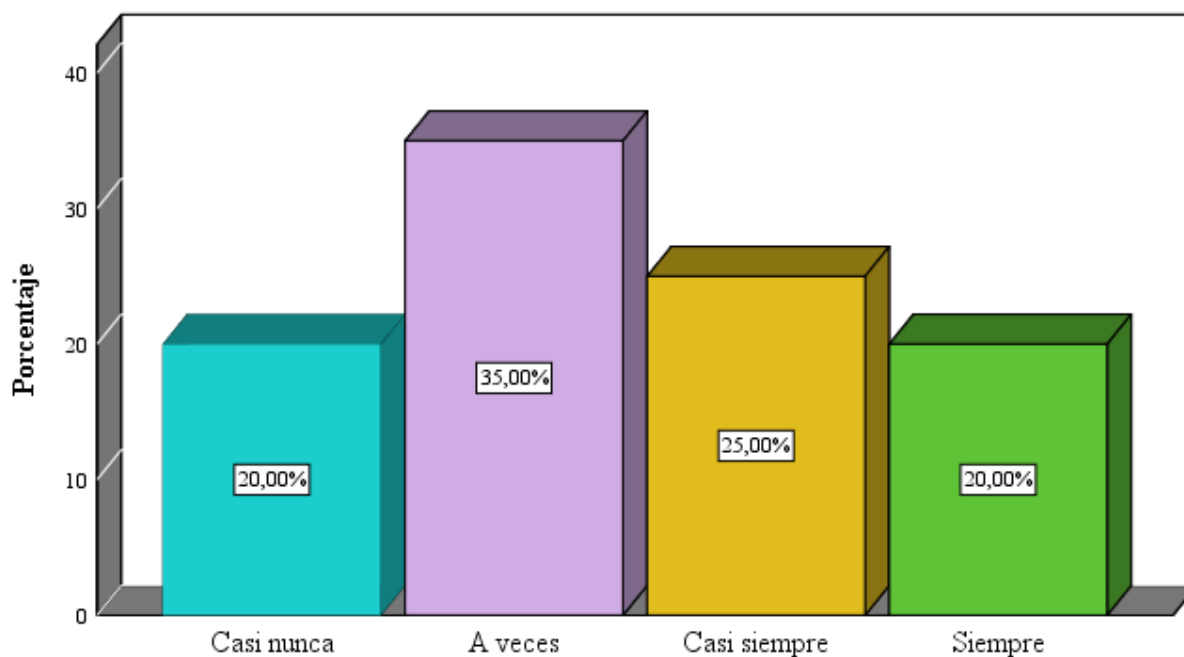


Interpretación:

Se muestra que el 40% de los encuestados mencionaron que casi siempre la comunicación entre trabajadores y superiores es adecuada en la entidad, para la toma de decisiones, el 25% consideraron que a veces, el 20% que casi nunca y el 15 % que siempre. Esto indica que, la comunicación entre todos los colaboradores es adecuada, pero requiere mejorar para que se desarrolle las actividades correctamente.

Figura 7

Convivencia saludable entre trabajadores en su puesto de trabajo

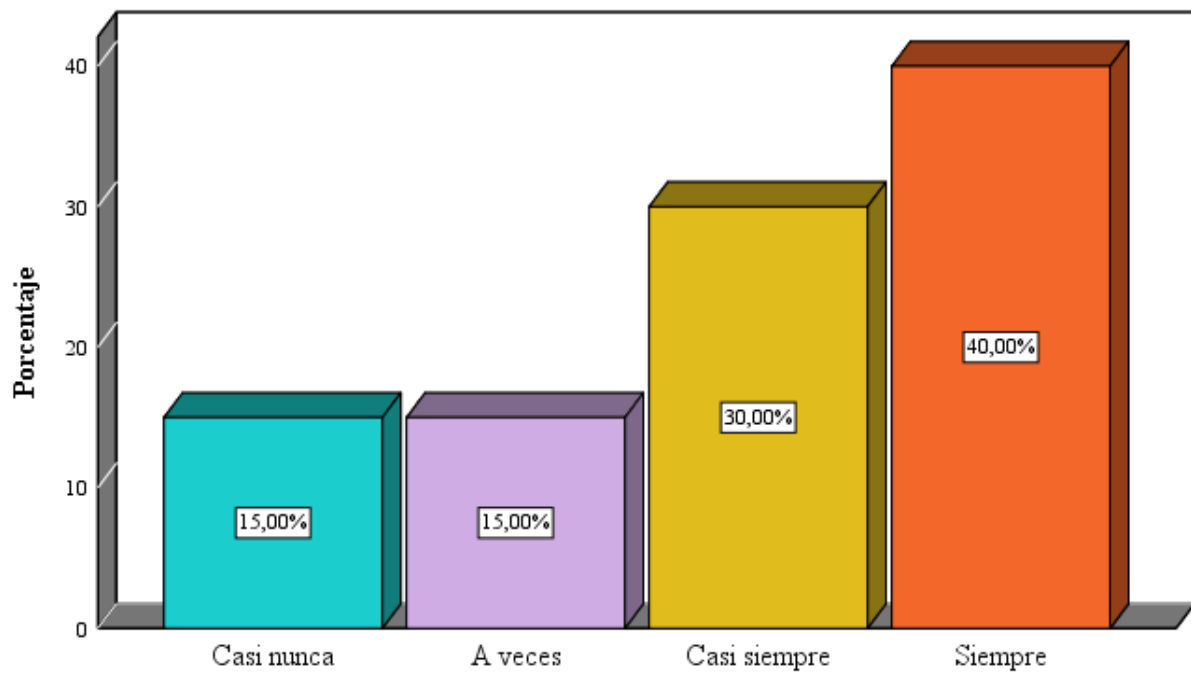


Interpretación:

Se muestra que el 35% de los encuestados considera que a veces se promueve en la entidad una convivencia saludable entre trabajadores en su puesto de trabajo que permite la interacción adecuada entre los mismos, el 25% señaló que casi siempre, el 20% que casi nunca y el 15% restante mencionó que siempre. Demostrando con estos resultados que, la convivencia laboral en la entidad no es la adecuada para mostrar compromiso y motivación en los colaboradores de la organización.

Figura 8

Procesos debidamente establecidos por cada área de trabajo y actividad

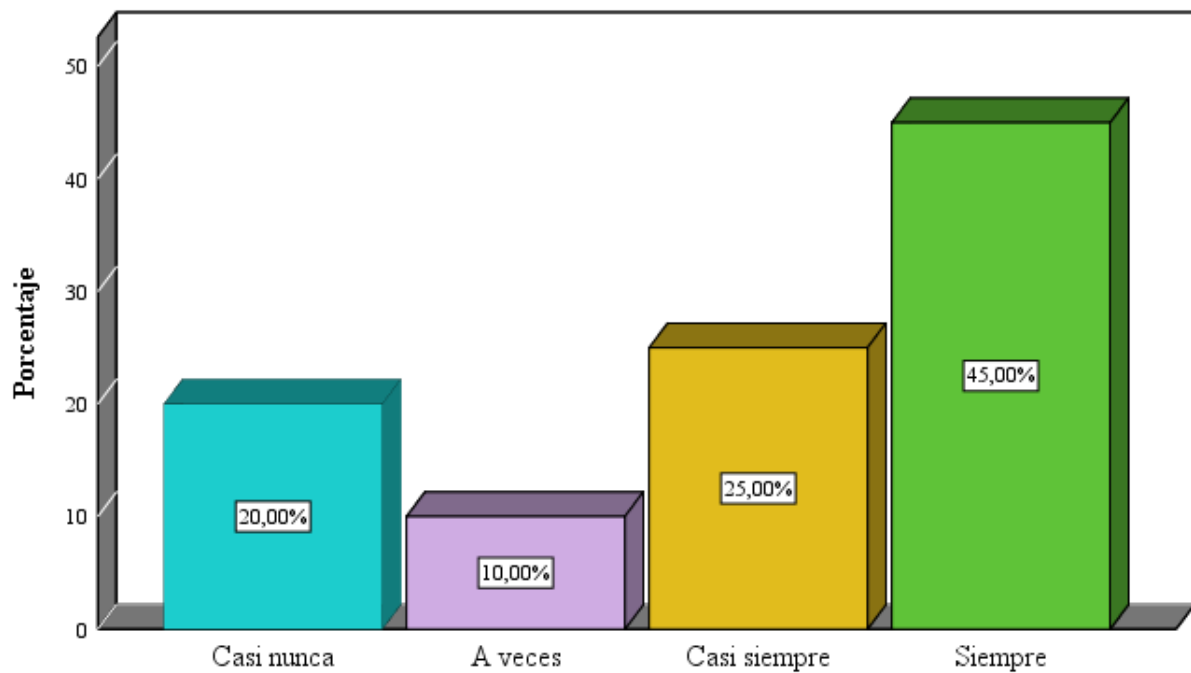


Interpretación:

Se observa que el 40% de los encuestados considera que siempre la entidad cuenta con sus procesos debidamente establecidos por cada área de trabajo y actividad, el 30% señaló que casi siempre y el 15% restante mencionó que casi nunca o a veces. Esto indica que, en la mayoría de áreas de trabajo tienen procedimientos establecidos para realizar sus actividades pero que aún falta procedimientos por establecer y documentar.

Figura 9

Procedimientos definidos por cada actividad y trámite que se realice

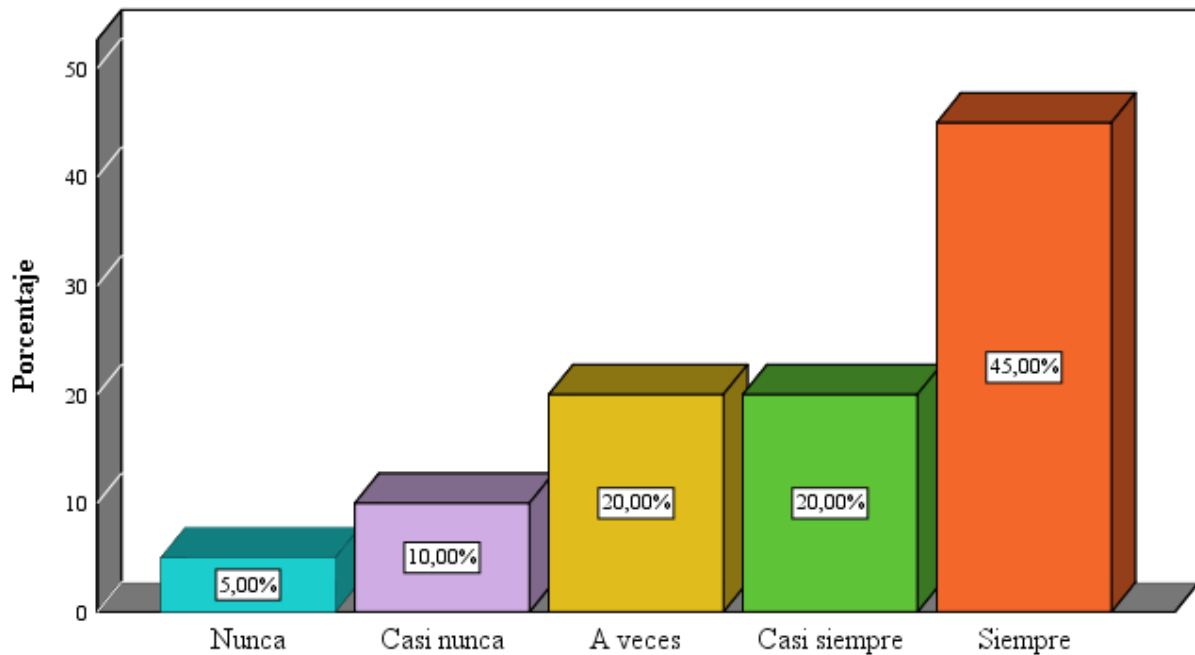


Interpretación:

Se observa que el 45% de los encuestados considera que siempre en la entidad se tiene definido los procedimientos por cada actividad y trámite que se realice, el 25% indicó que casi siempre, el 20% que casi nunca y el 10% restante mencionó que a veces. De lo que se infiere que, en la mayoría de áreas de trabajo tienen procedimientos definidos para realizar sus actividades, pero no en todas las áreas porque parte de los encuestados mostraron su inconformidad.

Figura 10

Recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo (equipos informáticos, impresoras o softwares)

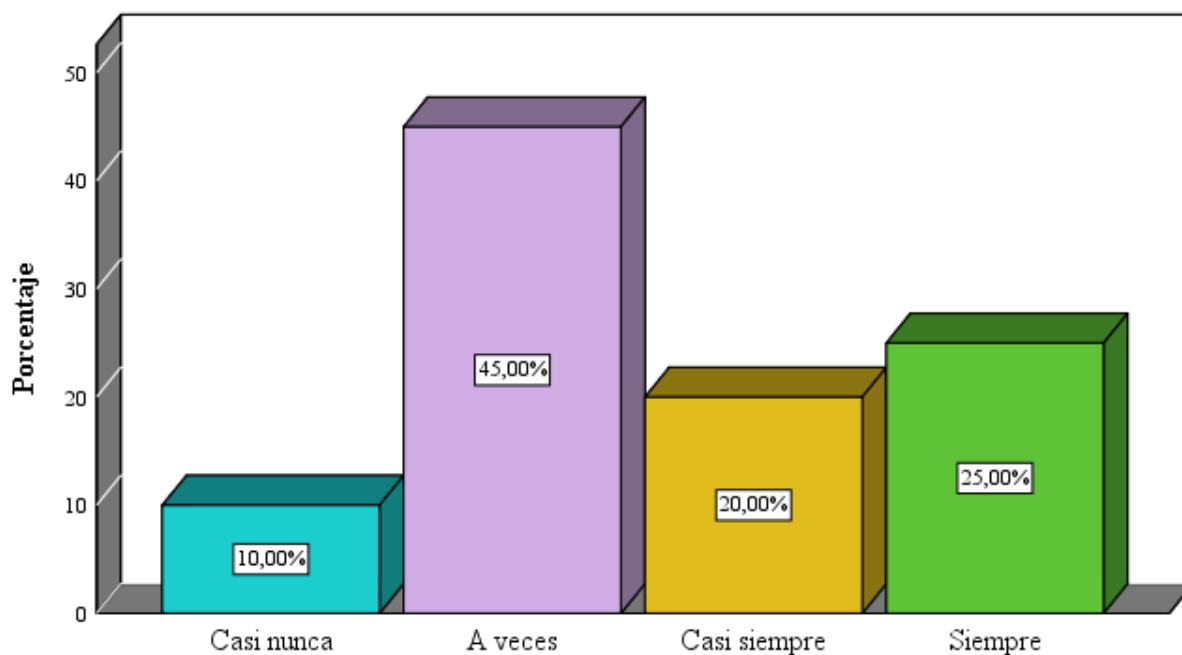


Interpretación:

Se observa que el 45% de los encuestados indicaron que siempre la entidad cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo como (equipos informáticos, impresoras o softwares), el 20% consideraron que a veces o casi siempre, el 10% que casi nunca y el 5% restante mencionó que nunca. De lo que se infiere que, los equipos de procesamiento de datos e informáticos no son los suficientes para el desarrollo de funciones por parte de los colaboradores, ya que menos del 50% indicaron que siempre.

Figura 11

Recursos tecnológicos adecuados y suficientes para realizar tareas y funciones

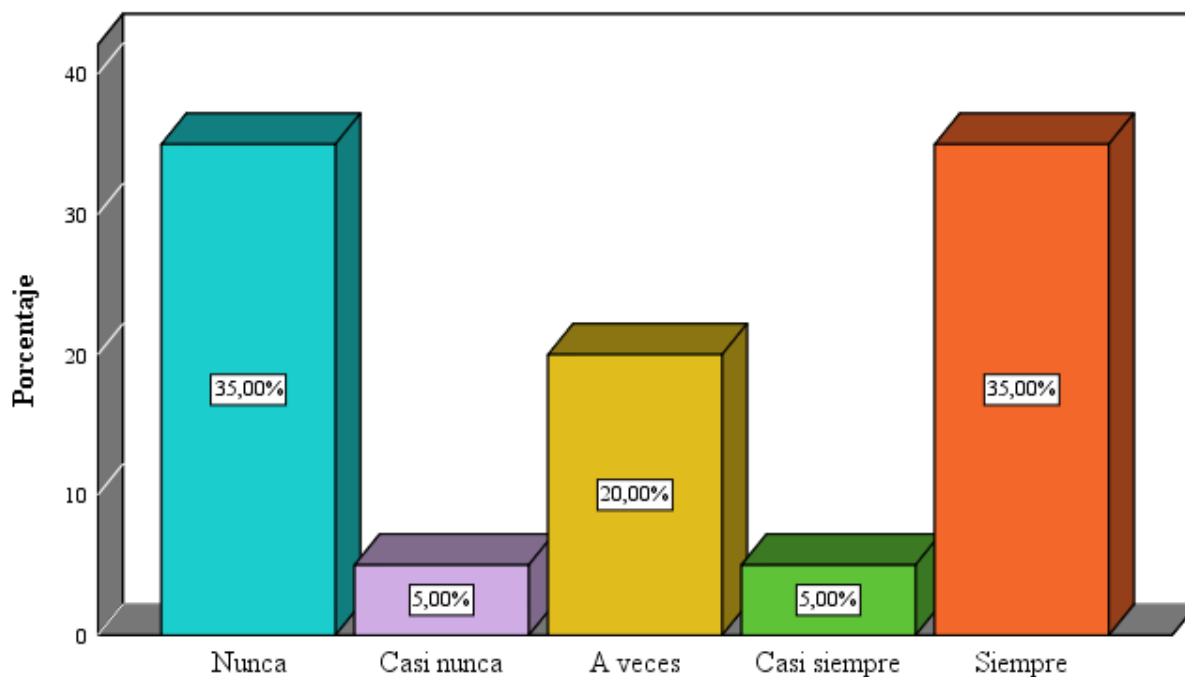


Interpretación:

Se aprecia que el 45% de los encuestados indicaron que a veces los recursos tecnológicos con que cuenta la entidad, son los adecuados y suficientes para realizar sus tareas y funciones encomendadas, el 25% señalaron que siempre, el 20% que casi siempre y el 10% restante mencionó que casi nunca. De lo que se infiere que, los equipos de procesamiento de datos e informáticos son adecuados para el desarrollo de funciones por parte de los colaboradores.

Figura 12

Ergonomía (espacio físico, ruidos, postura) adecuada en el puesto de trabajo

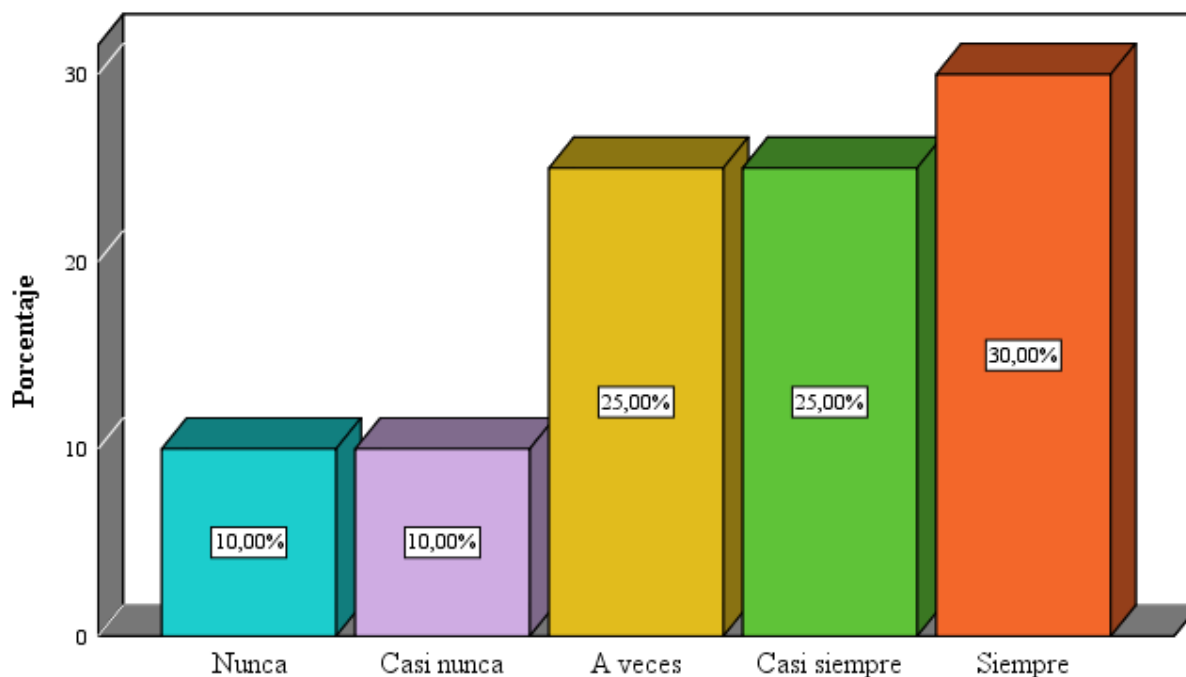


Interpretación:

Se aprecia que el 35% de los encuestados indicaron que siempre existe en la entidad una ergonomía (espacio físico, ruidos, postura, etc.) adecuada en su puesto de trabajo, por otro lado, otro 35% señalaron que nunca, el 20% que a veces y el 5% restante mencionó que casi nunca o casi siempre. Indicando que, el espacio físico no es adecuado en la entidad para el desarrollo de actividades, además de los ruidos que perturban el correcto desarrollo de funciones.

Figura 13

Espacio cómodo de la oficina para desempeñarse normalmente

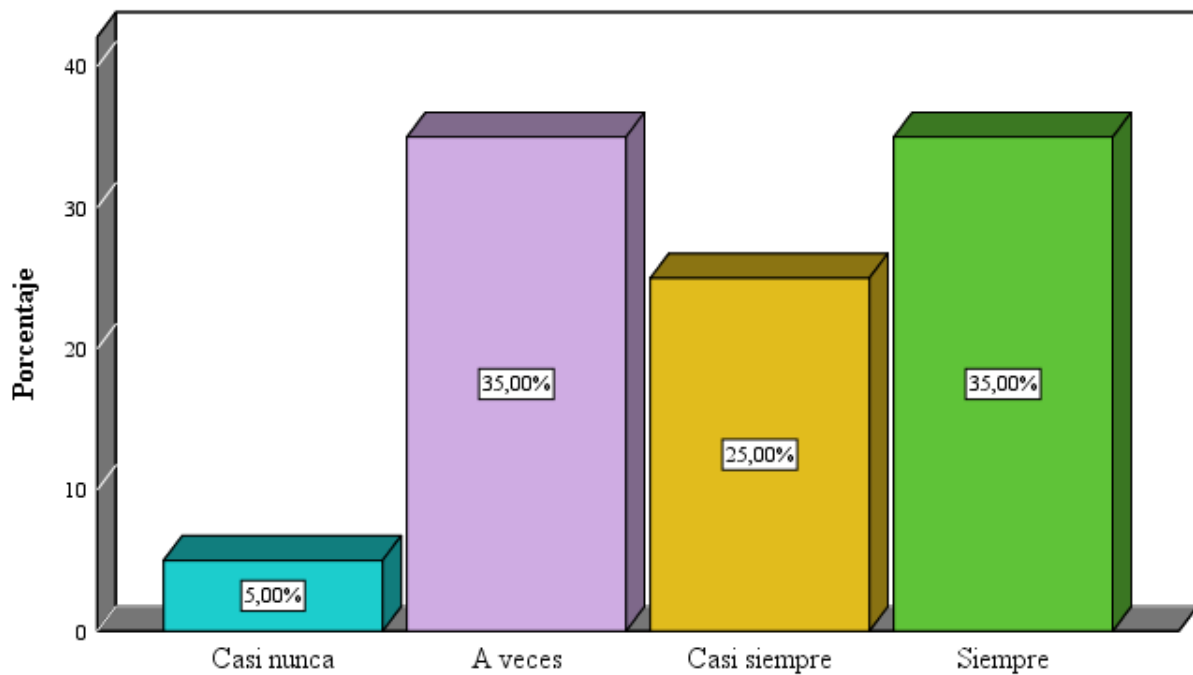


Interpretación:

Se muestra que el 30% de colaboradores encuestados indicaron que siempre el espacio de la oficina donde realiza sus labores diarias es lo suficientemente cómodo para desempeñarse normalmente, por otro lado, el 25% señaló que a veces o casi siempre y el 10% restante mencionó que nunca o casi nunca. Indicando que, el espacio de las oficinas no es adecuado en la entidad para el desarrollo de actividades, puesto que un porcentaje menor al 50% dijo que siempre es suficientemente cómodo.

Figura 14

Confianza entre el colaborador y jefe directo o supervisor

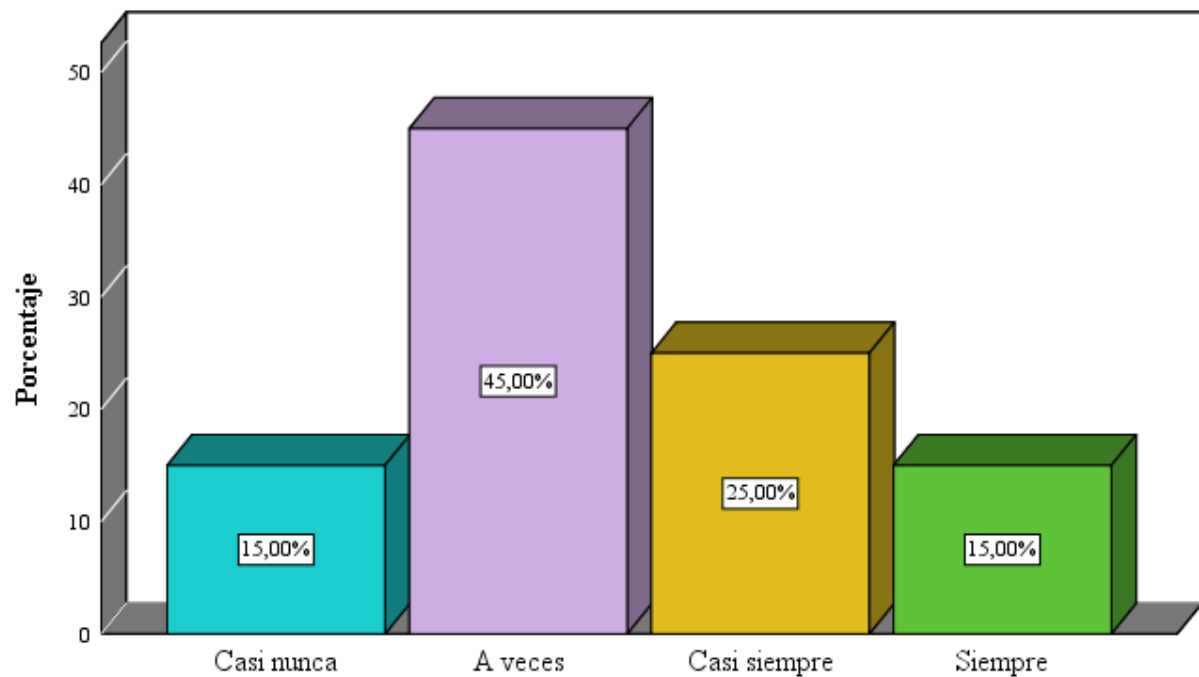


Interpretación:

Se muestra que el 35% de colaboradores encuestados indicaron que siempre existe un buen nivel de confianza entre ellos y su jefe directo o supervisor, por otro lado, otro 35% señaló que a veces, el 25% que casi siempre y el 5% restante mencionó que casi nunca. Esto muestra que, el nivel de confianza no es bueno entre superiores y colaboradores, lo que afecta el desempeño de actividades.

Figura 15

Ideas o proyectos de los trabajadores considerados para la toma de decisiones

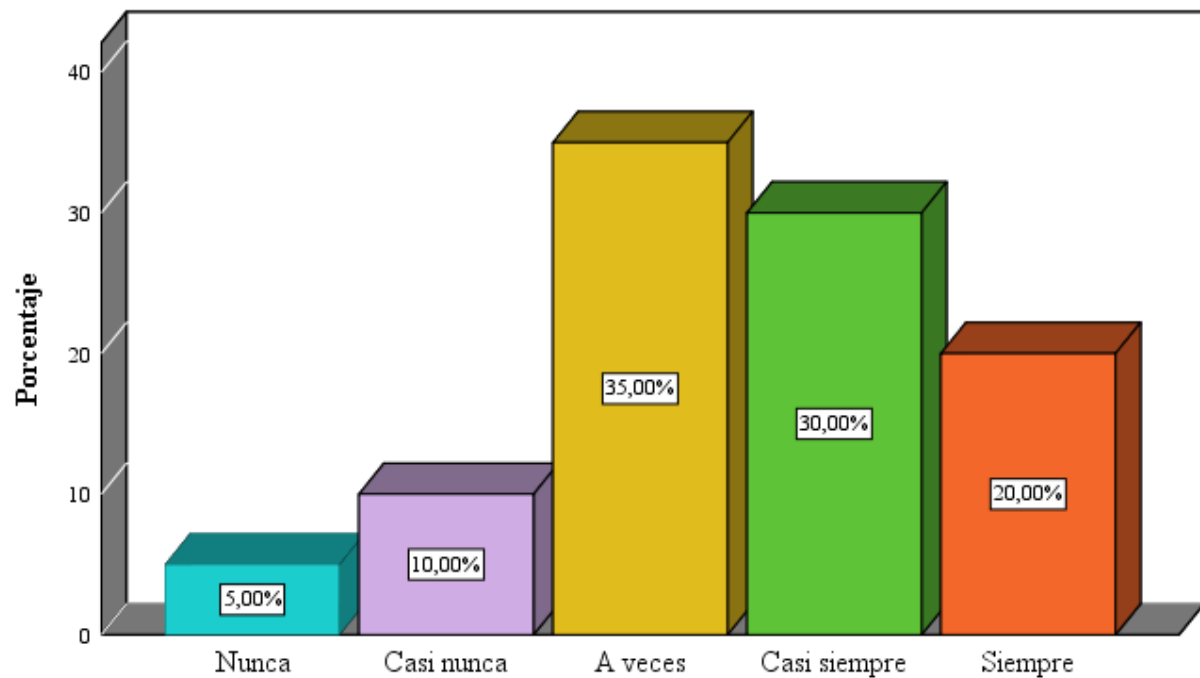


Interpretación:

Se muestra que el 45% de colaboradores encuestados indicaron que a veces las ideas o proyectos de cada uno de los trabajadores son considerados para la toma de decisiones, por otro lado, el 25% consideraron que casi siempre, el 15% que casi nunca y el 15% restante mencionó que siempre. Lo que indica que, no se da una adecuada participación a los trabajadores para aportar con ideas para la toma de decisiones.

Figura 16

Estrategias de liderazgo para cumplir con los objetivos institucionales

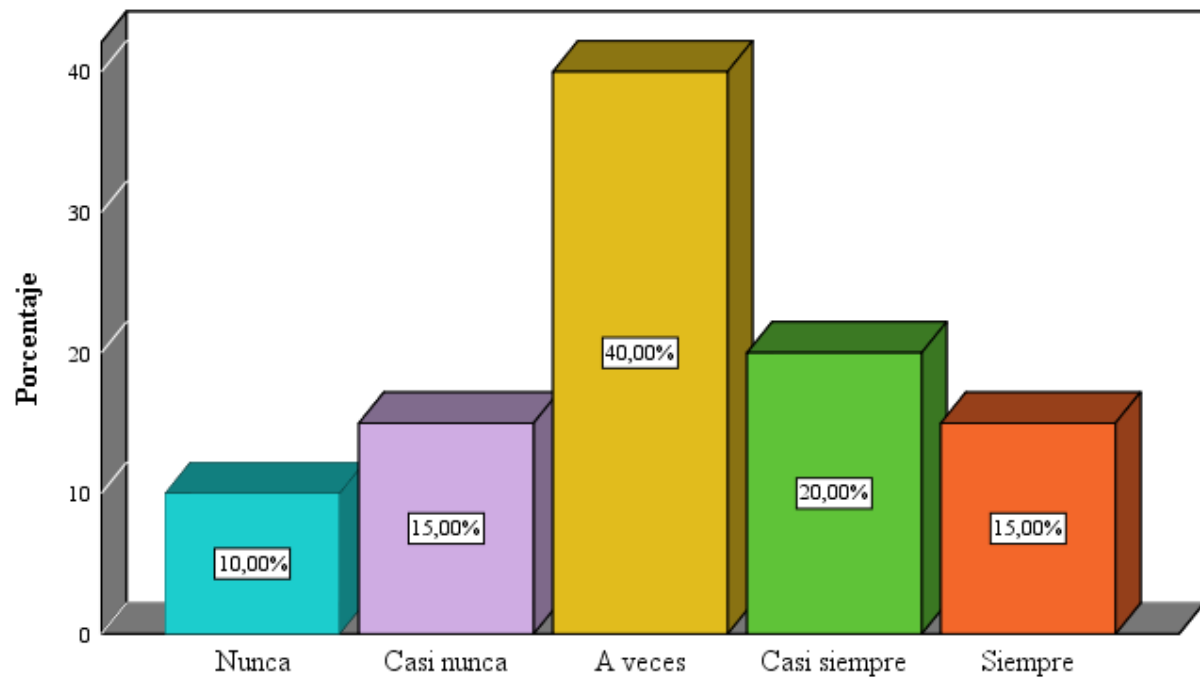


Interpretación:

Se muestra que el 35% de colaboradores encuestados indicaron que a veces se desarrolla estrategias de liderazgo, entre los trabajadores para que cumplan con los objetivos institucionales, por otro lado, el 30% consideraron que casi siempre, el 20% que siempre, el 10% que casi nunca y el 5% restante mencionó que nunca. Lo que indica que, no hay disposición por parte de los integrantes de la entidad para establecer estrategias para cumplir con los objetivos.

Figura 17

La motivación brindada en la entidad cumple las expectativas de los colaboradores

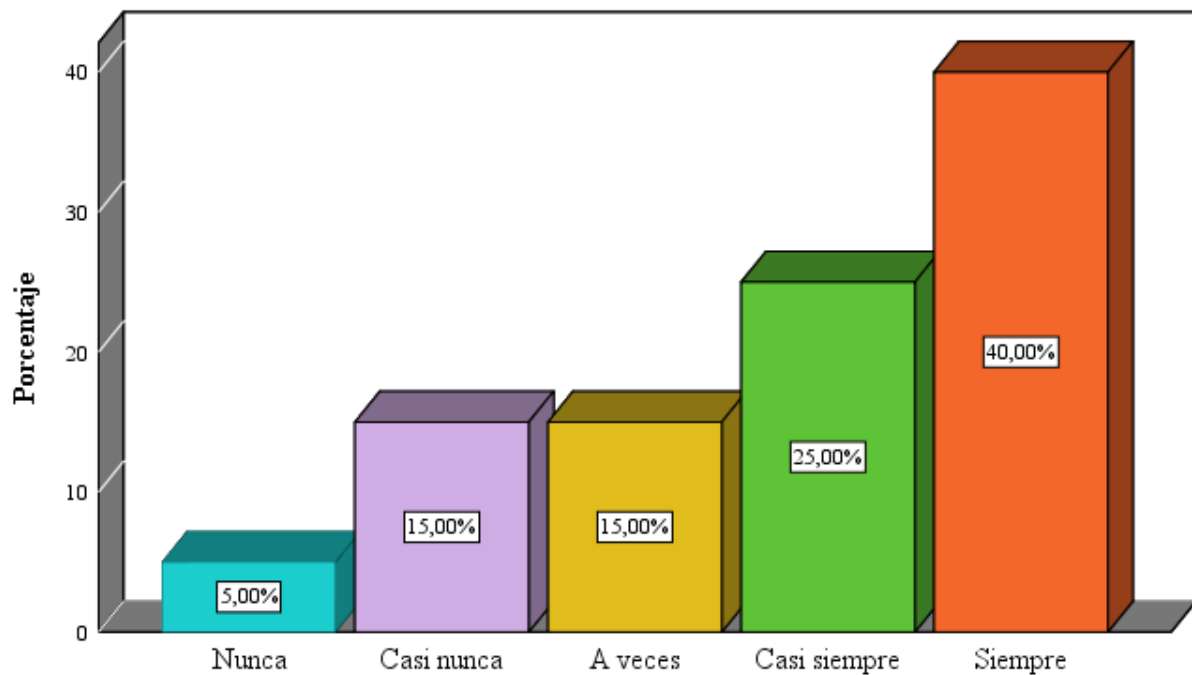


Interpretación:

Se muestra que el 40% de colaboradores encuestados indicaron que a veces el tipo de motivación brindada por la entidad cumple con sus expectativas, por otro lado, el 20% consideraron que casi siempre, el 15% que casi nunca o siempre y el 10% restante mencionó que nunca. Demostrando que los trabajadores no están a gusto con la motivación recibida por parte de los jefes inmediatos superiores.

Figura 18

Compromiso con la institución

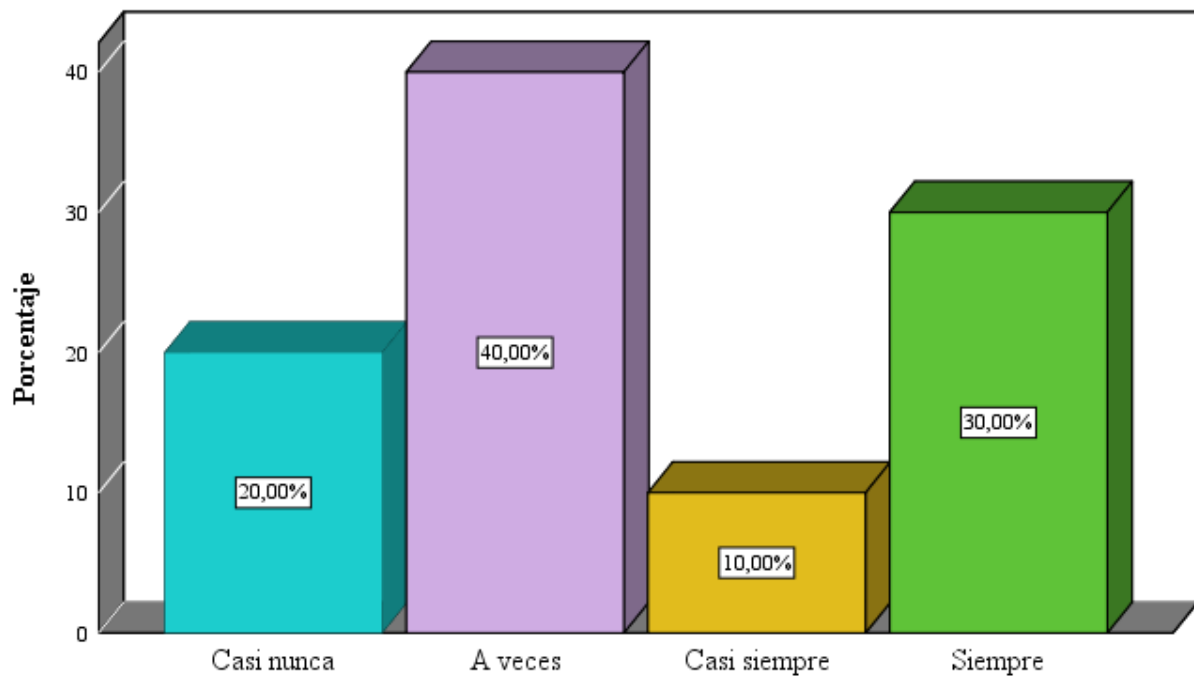


Interpretación:

Se muestra que el 40% de colaboradores encuestados indicaron que siempre se sienten comprometidos con la institución, para contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad, por otro lado, el 25% mencionaron que casi siempre, el 15% que casi nunca o a veces y el 5% restante mencionó que nunca. Demostrando que, los trabajadores no se sienten completamente comprometidos con la entidad para alcanzar los objetivos propuestos.

Figura 19

Predisposición del colaborador en la entidad



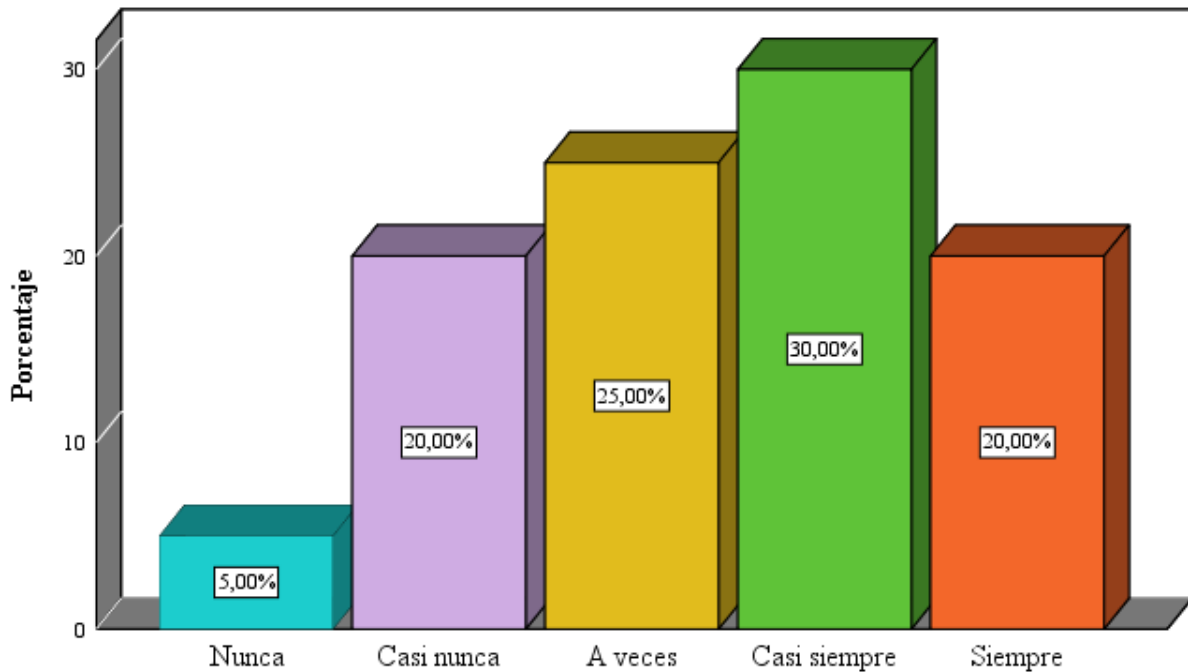
Interpretación:

Se muestra que el 40% de colaboradores encuestados indicaron que a veces el nivel de predisposición depende del trato que la entidad le brinda como trabajador, por otro lado, el 30% indicó que siempre, el 20% que casi nunca y el 10% restante mencionó que casi siempre. Demostrando que los trabajadores no son bien tratados lo que afecta su predisposición para realizar sus actividades en su puesto de trabajo.

Objetivo 2. Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

Figura 20

Nivel de iniciativa tomado en cuenta por la entidad

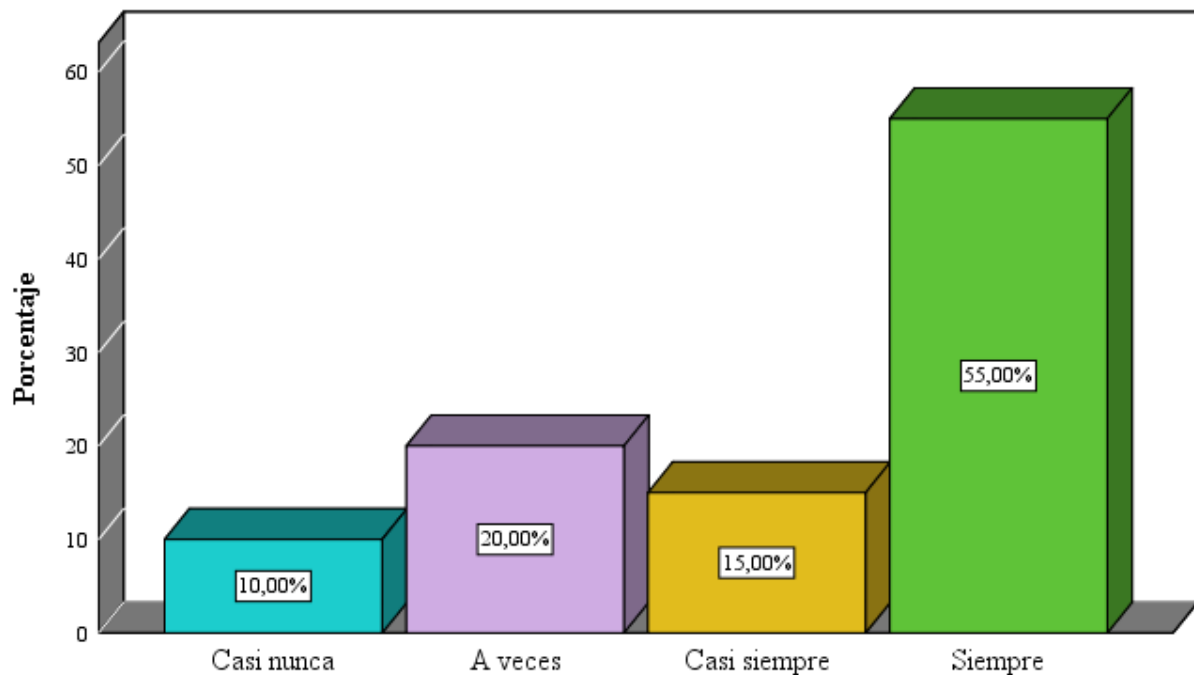


Interpretación:

Se observa que, de los trabajadores encuestados, el 30% consideran que casi siempre el nivel de iniciativa a la mejora constante es tomado en cuenta por la entidad, el 25% mencionaron que a veces, el 20% que siempre, otro 20% de colaboradores indicaron que casi nunca y sólo el 5% dijeron que nunca. Lo que permite deducir que, la entidad considera regularmente la iniciativa de los trabajadores para realizar mejoras en sus funciones lo que también afectaría su correcto desempeño, puesto que un 50% entre casi siempre y siempre indicaron que si es tomado en cuenta el nivel de iniciativa.

Figura 21

Tareas realizadas oportunamente sin necesidad de ser presionado por los superiores

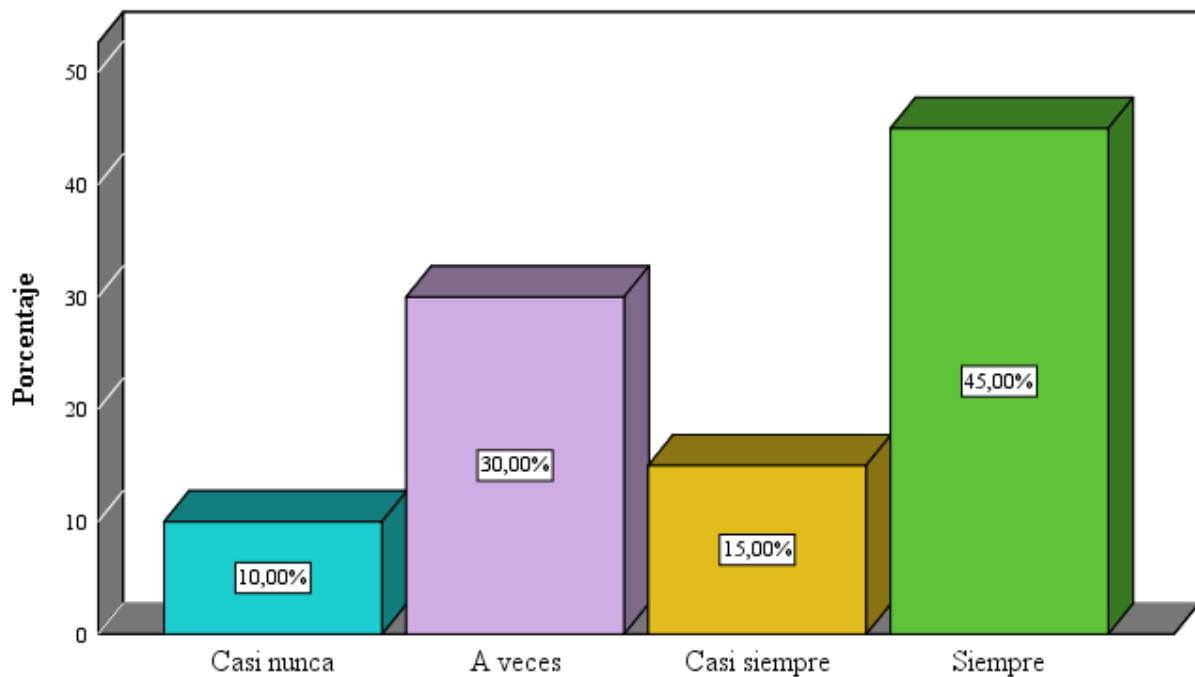


Interpretación:

Se observa que, de los trabajadores encuestados, el 55% considera que siempre realizan sus tareas oportunamente sin necesidad de ser presionado por sus superiores, el 20% mencionaron que a veces, el 15% que casi siempre y sólo el 10% dijeron que casi nunca. Lo que permite deducir que, la mayoría de trabajadores muestran predisposición a realizar y cumplir con sus funciones encomendadas.

Figura 22

Actitud positiva ante dificultades en la entidad

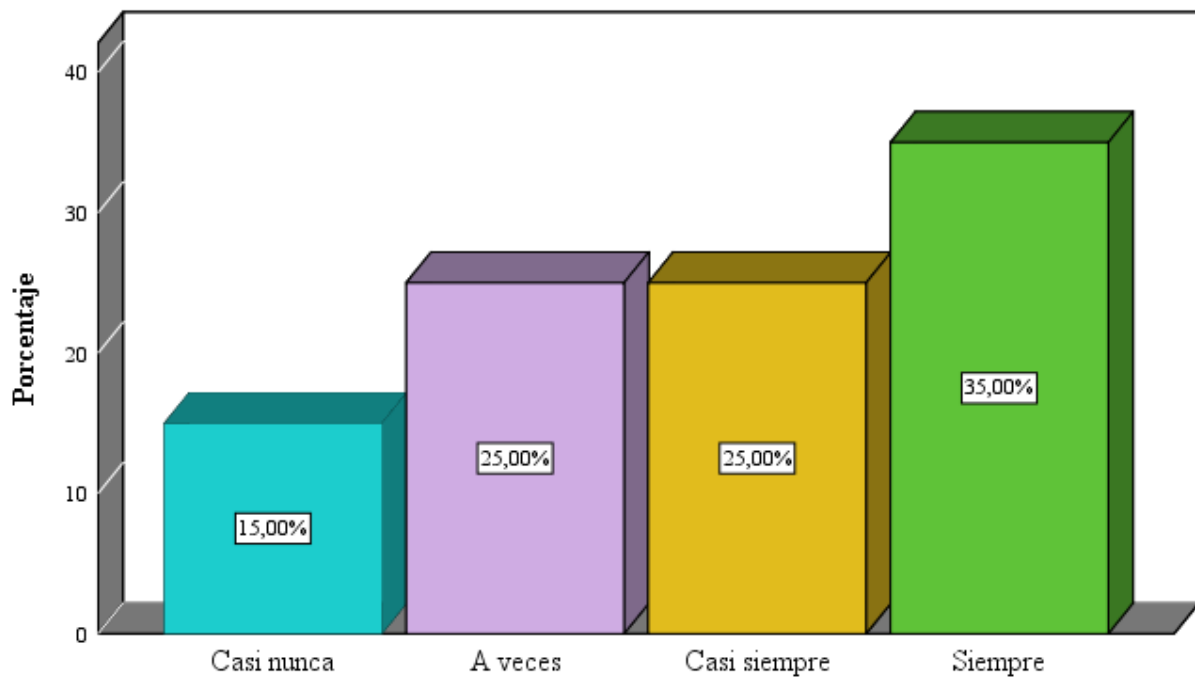


Interpretación:

Se aprecia que, de los trabajadores encuestados, el 45% considera que siempre cuentan con una actitud positiva para el desempeño de su trabajo y encontrar soluciones ante las dificultades que se presenta, el 30% mencionaron que a veces, el 15% que casi siempre y sólo el 10% señalaron que casi nunca. Indicando que, existe trabajadores con actitud positiva para desarrollar sus funciones, sin embargo, no todos muestran esa actitud lo que afecta el cumplimiento de objetivos de la entidad.

Figura 23

Colaborador capacitado para afrontar y solucionar los problemas

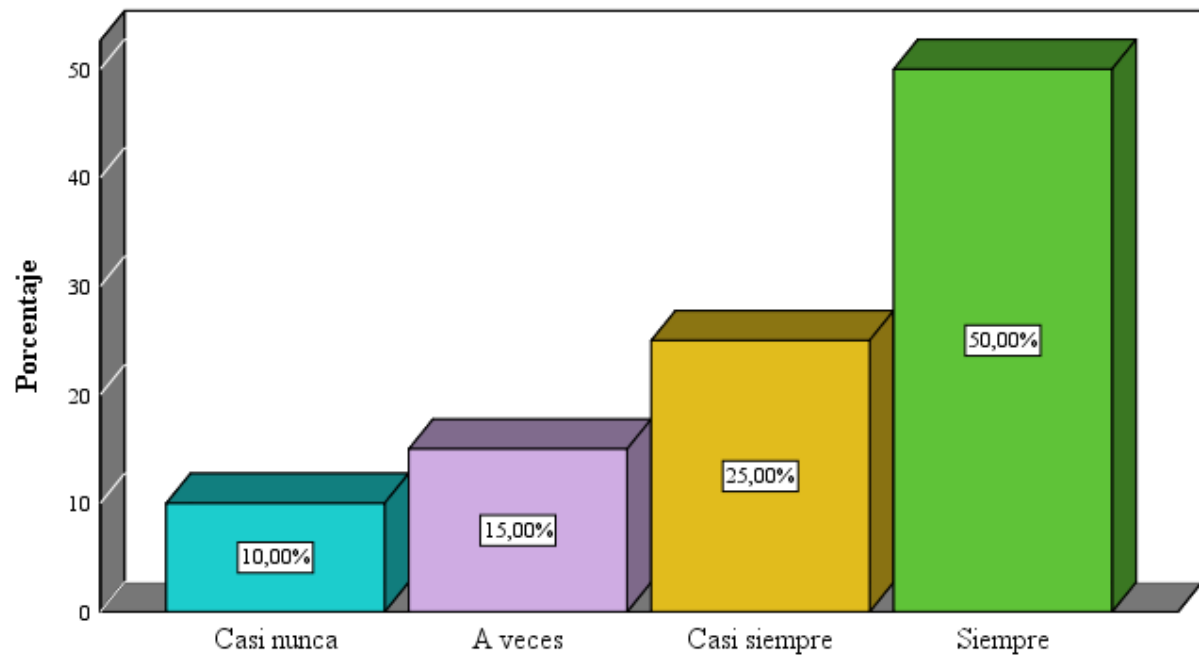


Interpretación:

Se aprecia que, de los trabajadores encuestados, el 35% mencionan que siempre ante eventualidades en su ambiente laboral consideran que está capacitado para afrontar y solucionar los problemas, el 25% señalaron que a veces o casi siempre, el 15% que casi nunca. Lo que demuestra que, el personal no es idóneo para afrontar dificultades laborales que se presenten ante los usuarios internos o externos de la entidad.

Figura 24

Aporte de ideas y nuevos proyectos para el cumplimiento de objetivos institucionales



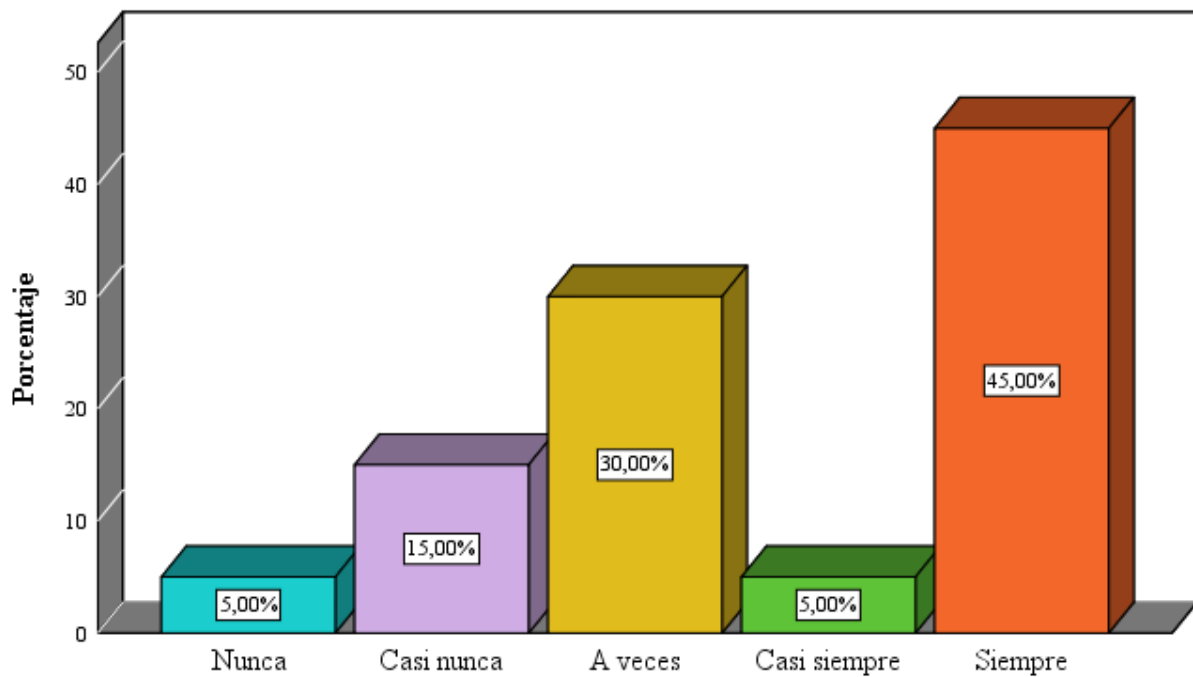
Interpretación:

Se aprecia que, de los trabajadores encuestados, el 50% mencionan que siempre aportan con ideas y nuevos proyectos de mejora en las actividades de la entidad en beneficio de la institución y cumplimiento de objetivos, el 25% señalaron que casi siempre, el 15% que a veces y sólo el 10% consideraron que casi nunca. Indicando que, si existe intención del personal a cumplir con los objetivos institucionales mediante un buen desempeño y desarrollo de sus actividades.



Figura 25

Nuevas ideas de los colaboradores para mejorar el desempeño laboral

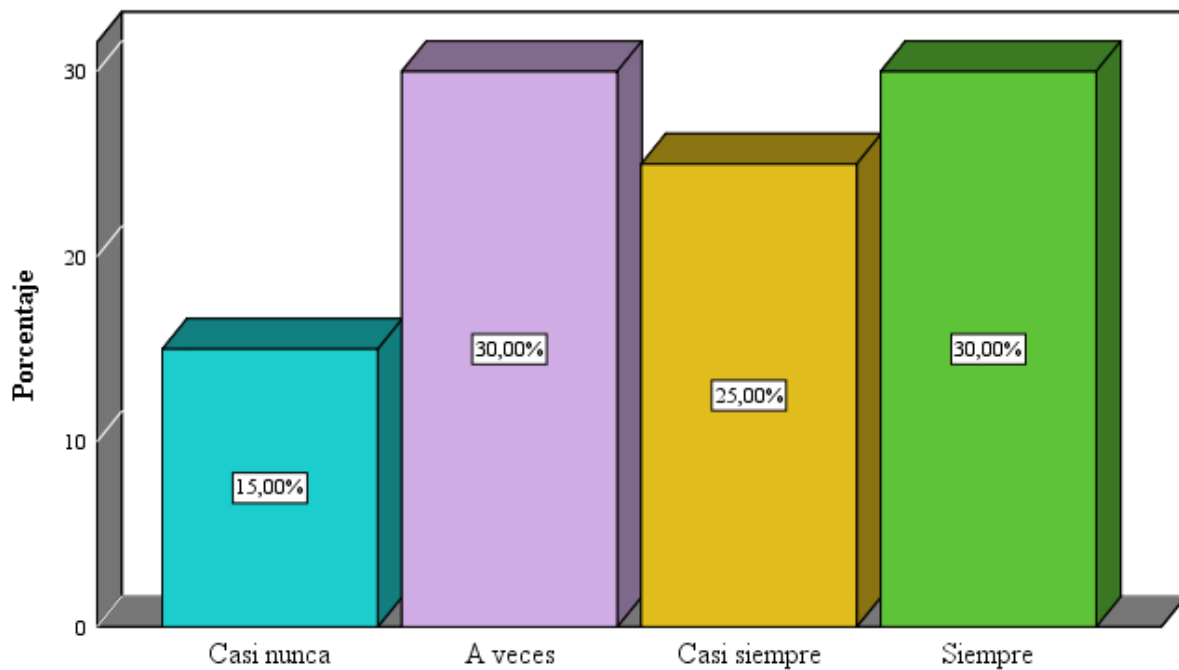


Interpretación:

Se aprecia que, de los trabajadores encuestados, el 45% mencionan que siempre la entidad promueve que los trabajadores presenten nuevas ideas con el fin de mejorar el desempeño laboral, el 30% señalaron que a veces, el 15% que casi nunca y sólo el 5% consideran que nunca o casi siempre. Indicando que, que en la entidad el aporte de ideas de los trabajadores no es valorado a cabalidad por lo que la entidad debe promoverlo como parte de sus actividades.

Figura 26

Trabajadores capacitados para brindar un buen servicio al cliente

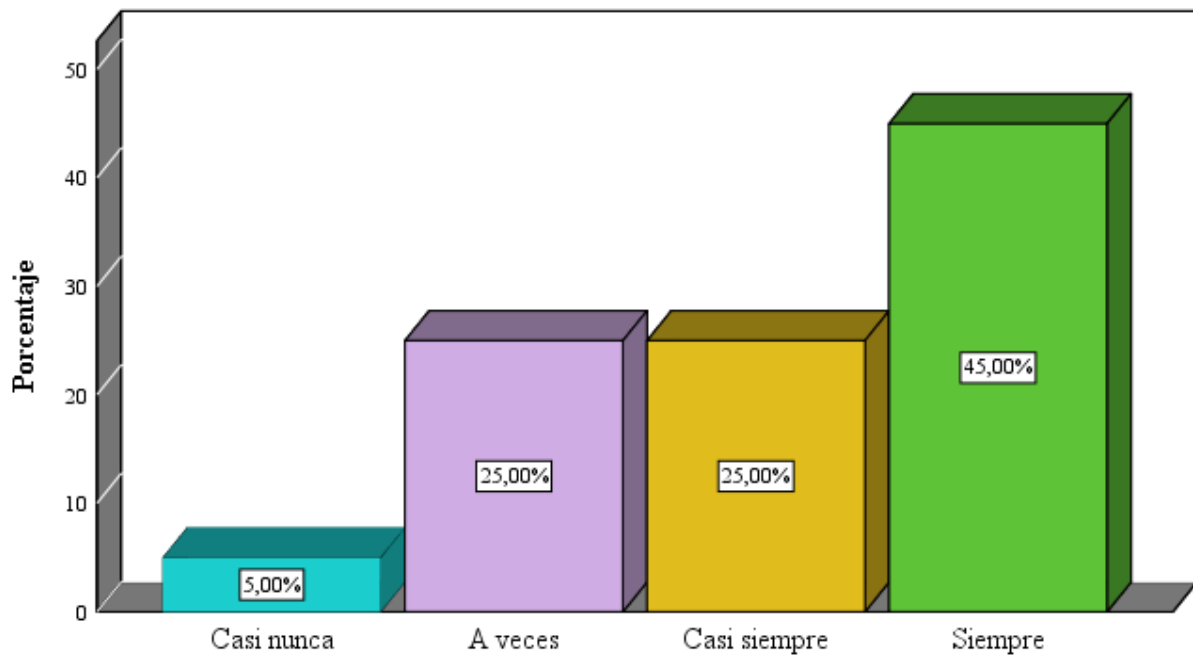


Interpretación:

Se aprecia que, de los trabajadores encuestados, el 30% mencionan que siempre están capacitados para brindar un buen servicio al cliente, mientras que el 30% restante señalaron que a veces, el 25% que casi siempre y sólo el 15% mencionó que casi nunca. Indicando que, los colaboradores no tienen una debida preparación para brindar una buena atención y servicio al usuario.

Figura 27

Trabajadores con suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo



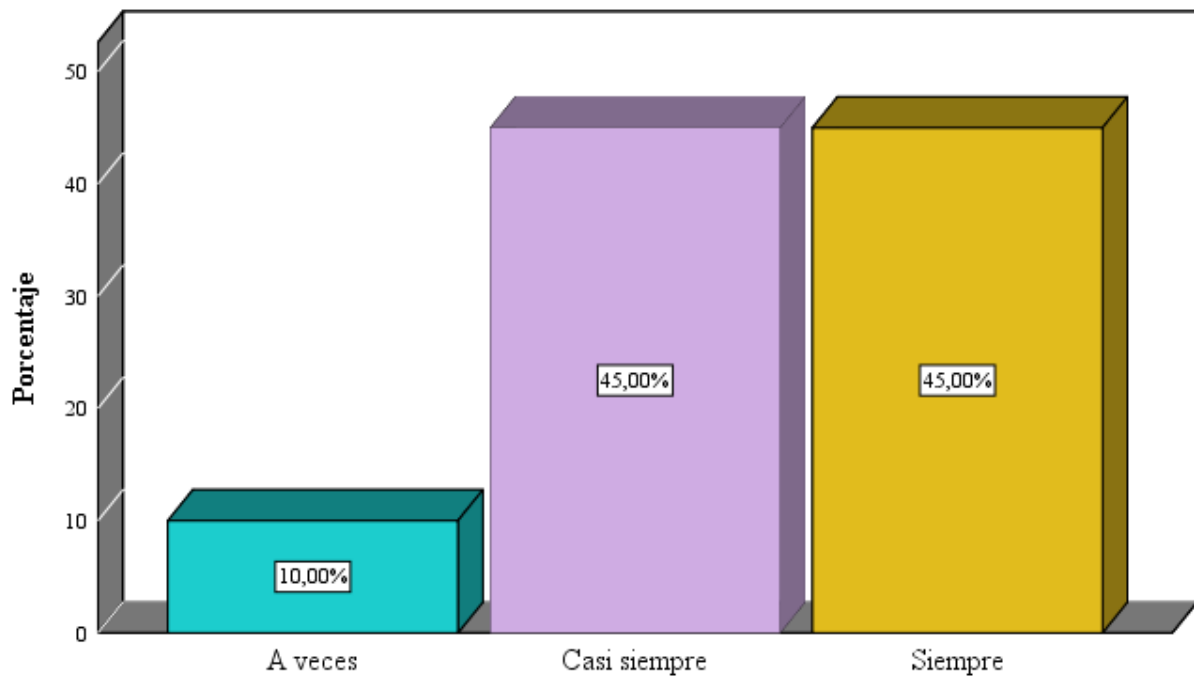
Interpretación:

Se aprecia que, de los trabajadores encuestados, el 45% mencionan que siempre tienen la suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo y otorgar una buena atención a los usuarios, mientras que el 25% restante consideraron que a veces o casi siempre y sólo el 5% señalaron que casi nunca. De lo que se deduce que, no hay una debida preparación en algunos de los trabajadores para desenvolverse en sus actividades.



Figura 28

Suficientes conocimientos para el puesto del trabajador contratado

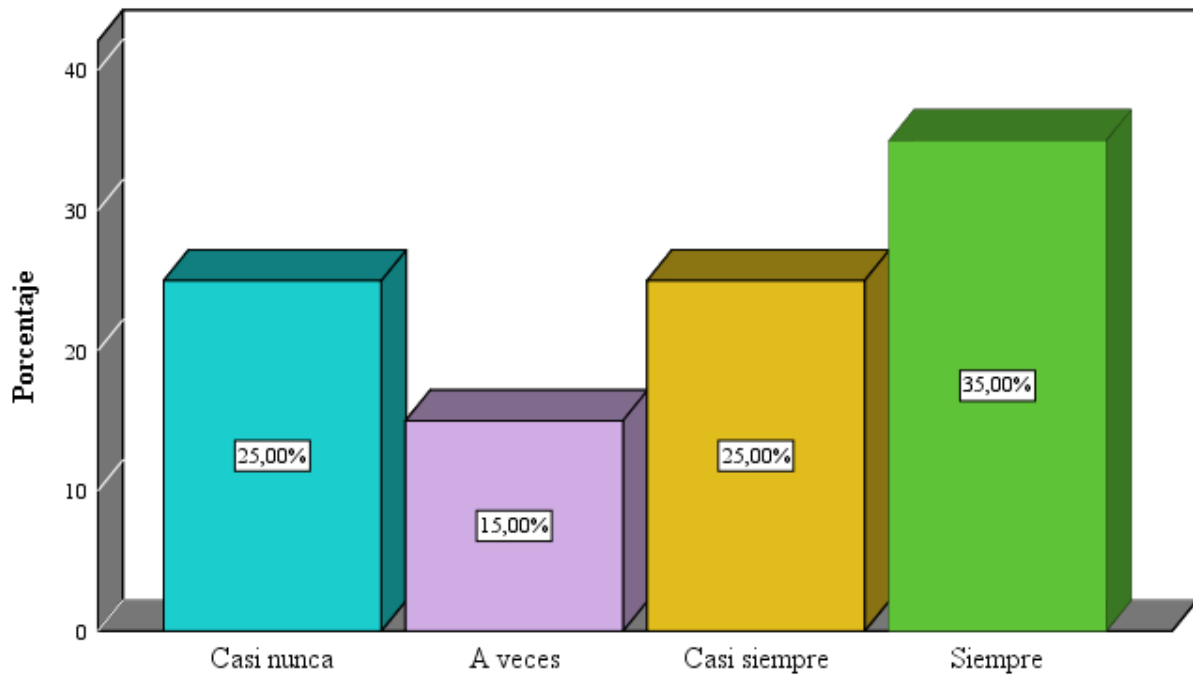


Interpretación:

Se aprecia que, de los trabajadores encuestados, el 45% mencionan que siempre tienen los suficientes conocimientos para el puesto que fue contratado, mientras que el 45% restante que casi siempre y sólo el 10% indicaron en la encuesta que a veces. Es decir que, la mayoría de trabajadores están preparados para realizar sus actividades en su puesto de trabajo.

Figura 29

La entidad fomenta un buen nivel de integración entre sus trabajadores

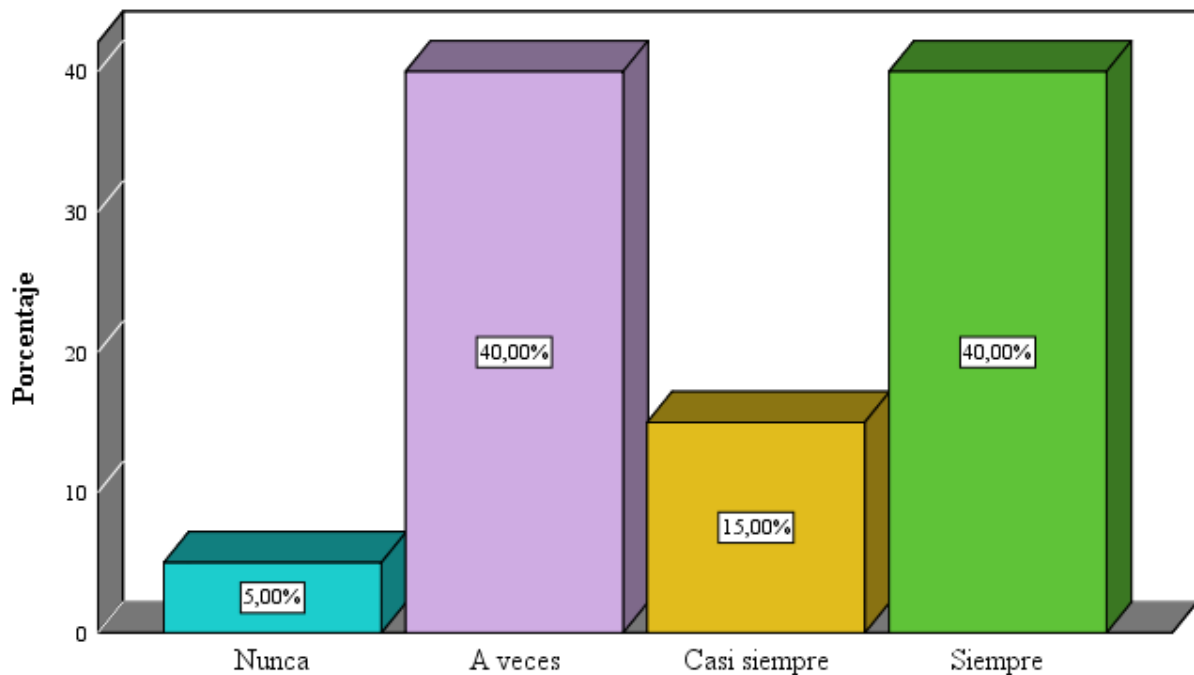


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 35% mencionan que siempre la entidad fomenta un buen nivel de integración entre sus trabajadores y áreas de desempeño, el 25% que casi nunca, mientras que el 25% restante señalaron que casi siempre y sólo el 15% consideraron que a veces. Es decir que, en la entidad los hábitos de integración no son suficientes entre los colaboradores lo que puede afectar su desempeño y el cumplimiento de objetivos institucionales.

Figura 30

Trabajador capacitado demuestra un mejor desempeño laboral

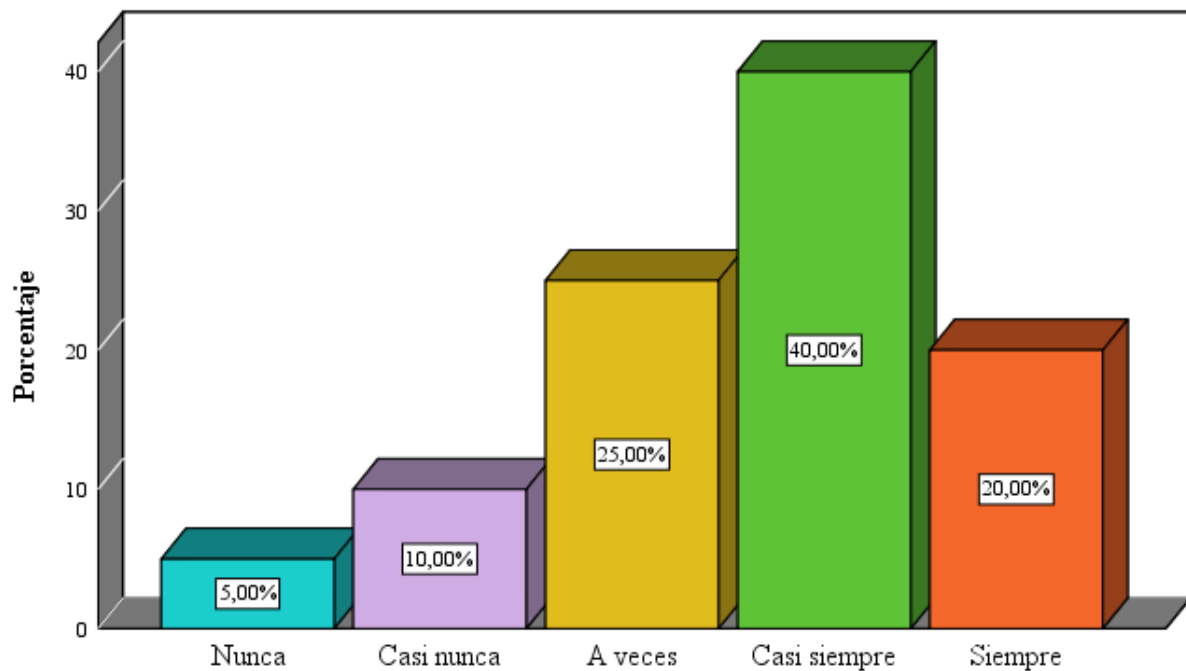


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 40% mencionan que siempre un trabajador capacitado tiene un mejor desempeño laboral, mientras que el 40% restante que a veces, el 15% consideraron que casi siempre y sólo el 5% señalaron que nunca. Es decir que, los trabajadores son conscientes que, al estar capacitados, mejor será su desempeño laboral.

Figura 31

Capacitación brindada por la entidad favorece el desempeño del trabajador

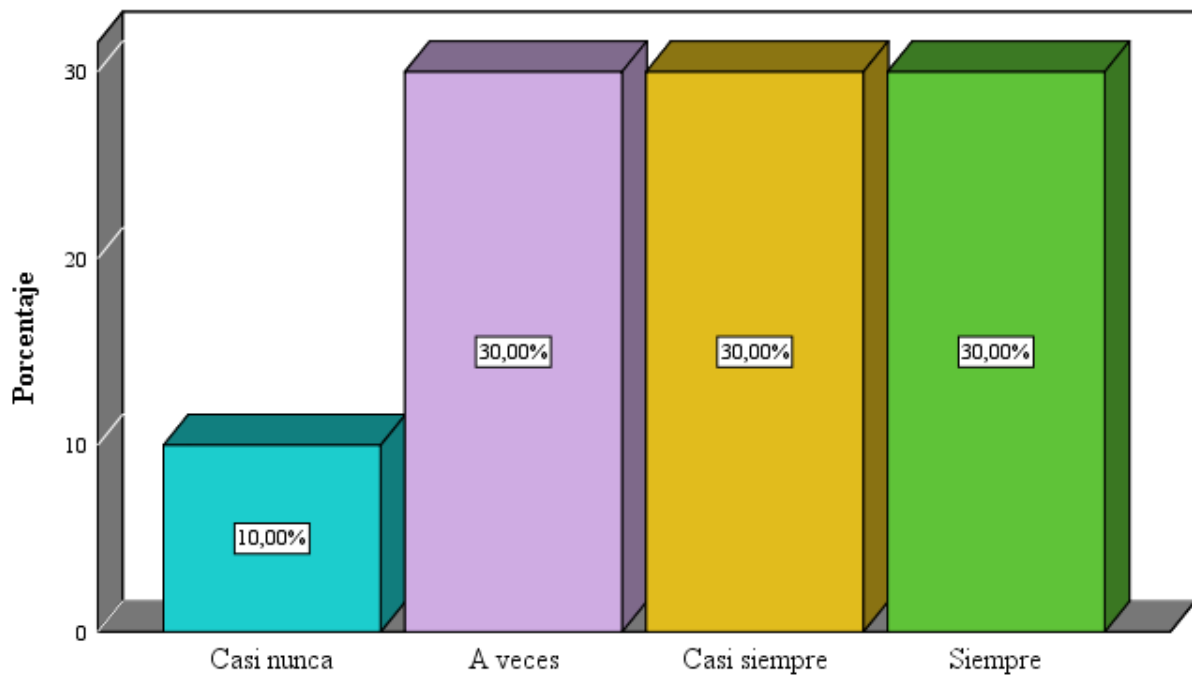


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 40% mencionan que casi siempre el nivel de capacitación recibido por la entidad le permite desempeñar su labor eficientemente, mientras que el 25% restante señalaron que a veces, por otro lado, el 20% consideraron que siempre, el 10% que casi nunca y sólo el 5% indicaron que nunca. Es decir que, en la entidad no hay una debida capacitación a los trabajadores para realizar sus funciones lo que no les permite ser eficientes en su desempeño.

Figura 32

La efectividad (rendimiento) del trabajador cumple con las expectativas de la institución

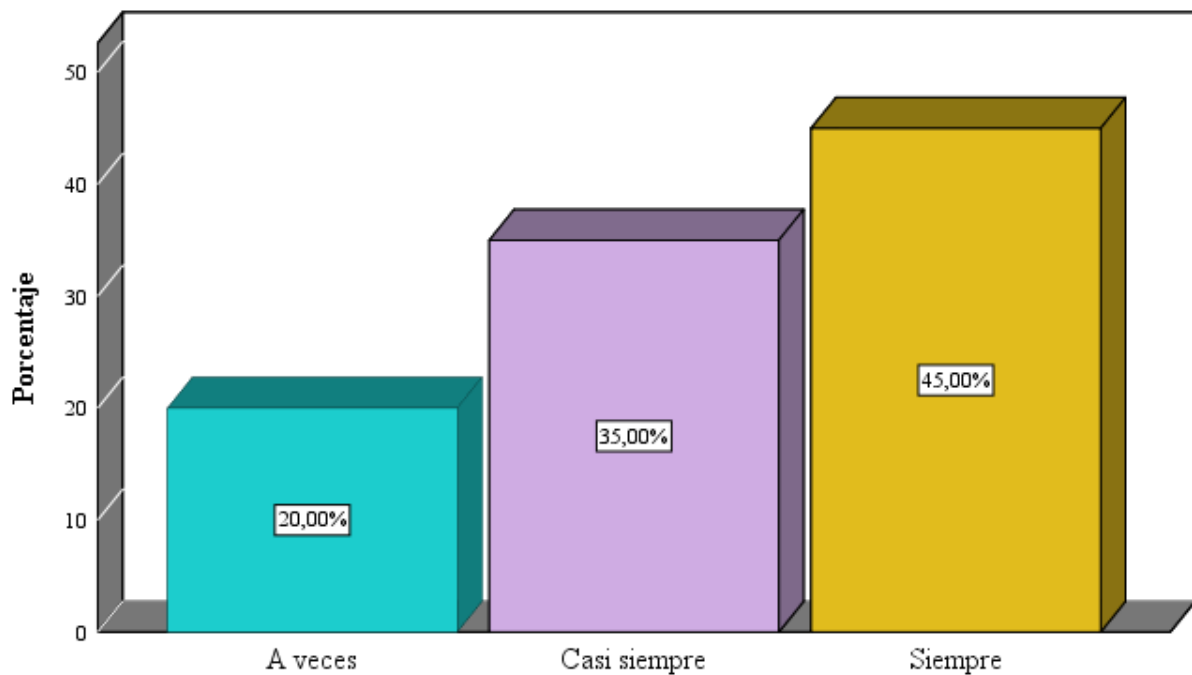


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 30% mencionan que siempre su nivel de efectividad (rendimiento) cumple con las expectativas de la institución, otro 30% consideraron que casi siempre, mientras que el 30% restante señalaron que a veces y sólo el 10% mencionó que casi nunca. Lo que indica que, el desempeño de los colaboradores no es suficiente para cumplir con las expectativas institucionales y usuarios de la entidad.

Figura 33

El trabajador aporta al cumplimiento de objetivos institucionales

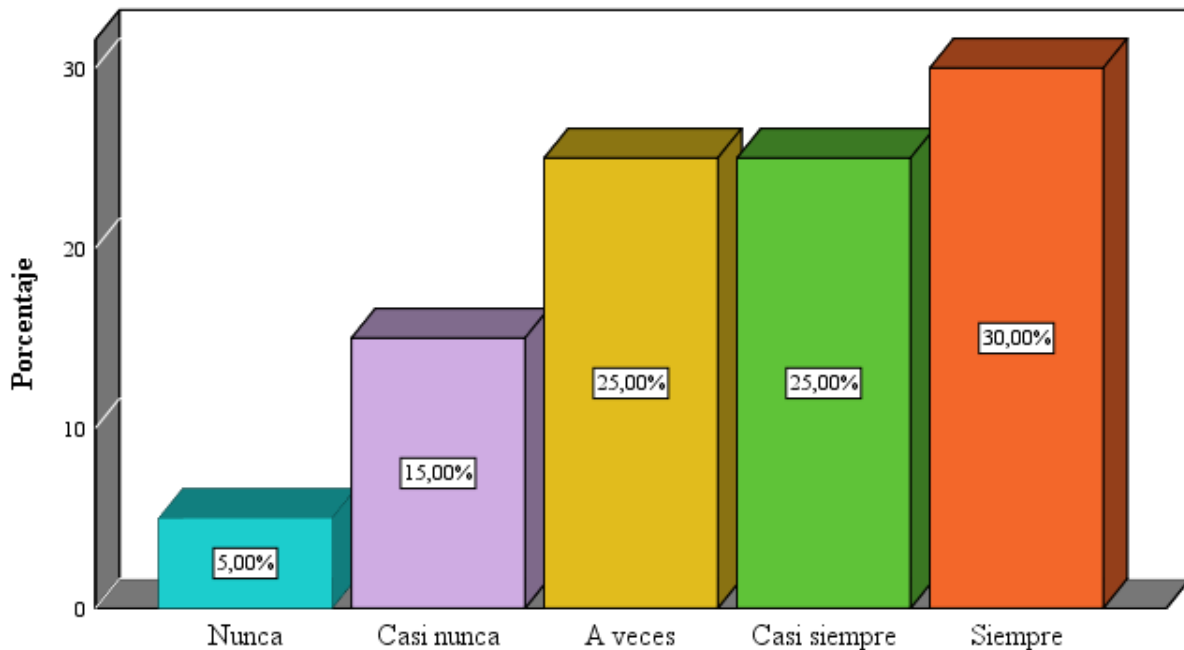


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 45% mencionan que siempre con su trabajo, creen que aportan adecuadamente al cumplimiento de objetivos institucionales, el 35% consideraron que casi siempre, y sólo el 20% señalaron que a veces. De lo que se deduce que, la mayoría de trabajadores aportan al cumplimiento de los objetivos institucionales, aunque cierto porcentaje de trabajadores señalaron que a veces.

Figura 34

Las computadoras y sistemas operativos de la entidad, permiten realizar el trabajo correctamente

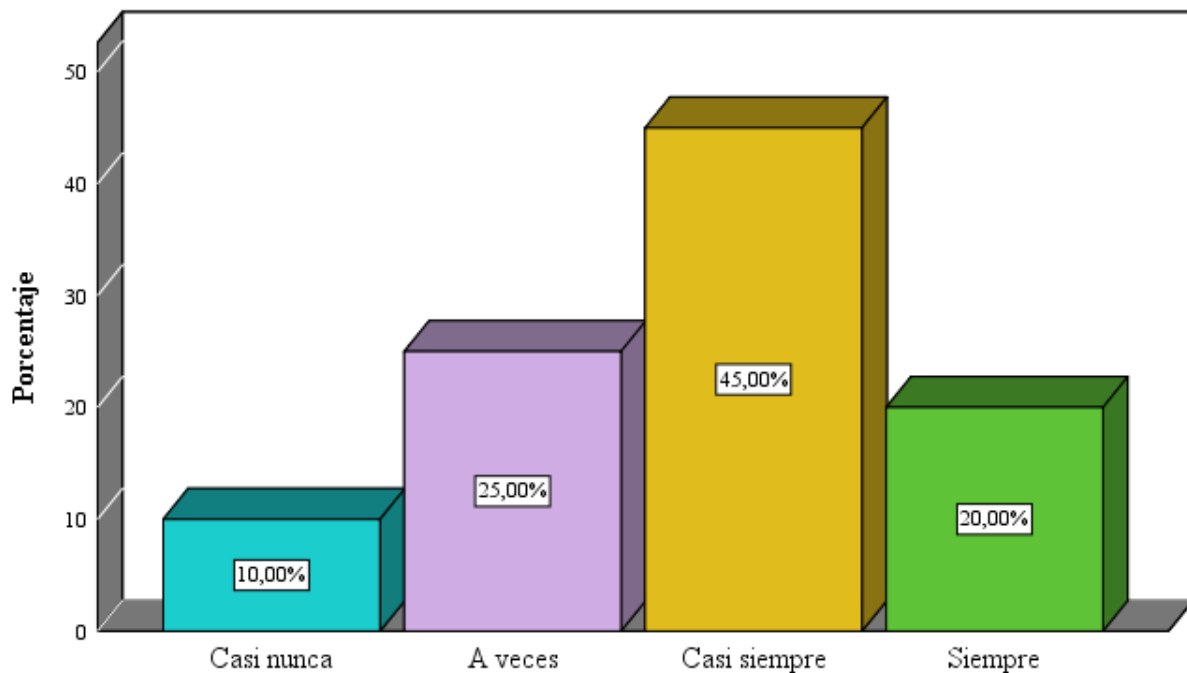


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 30% mencionan que siempre las herramientas (computadoras, sistemas operativos y otros) que brinda la entidad, le permiten realizar su trabajo correctamente, el 25% consideraron que casi siempre o a veces, el 15% que casi nunca y sólo el 5% indicaron que nunca. De lo que se deduce que, las computadoras, los sistemas operativos y otros equipos que cuenta la entidad no son los idóneos para que los trabajadores demuestren su desempeño al 100%.

Figura 35

Los trabajadores se esfuerzan por realizar bien su trabajo en bien de la institución

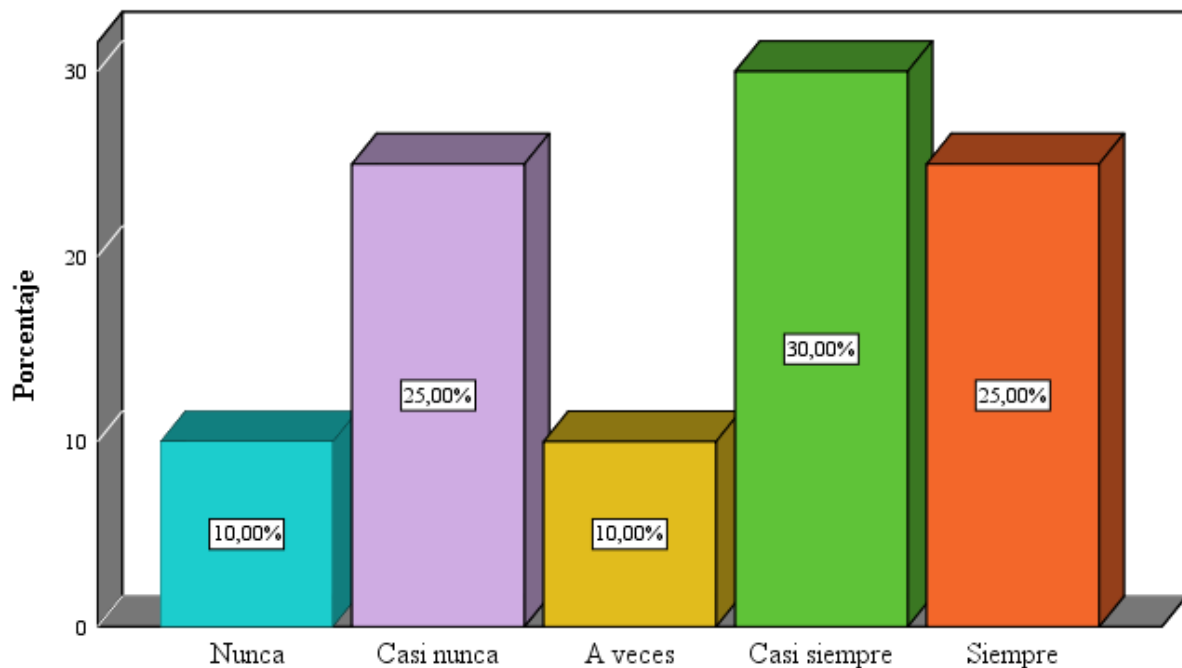


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 45% mencionan que casi siempre todos los trabajadores se esfuerzan por realizar bien su trabajo en bien de la institución, el 25% consideraron que a veces, el 20% que siempre y sólo el 10% señalaron que casi nunca. De lo que se deduce que, gran parte de los trabajadores ponen su esfuerzo para sacar adelante a la institución, pero falta motivación por parte de los directivos para que los trabajadores se sientan más comprometidos con sus funciones.

Figura 36

Los superiores supervisan que los trabajadores realicen sus funciones correctamente

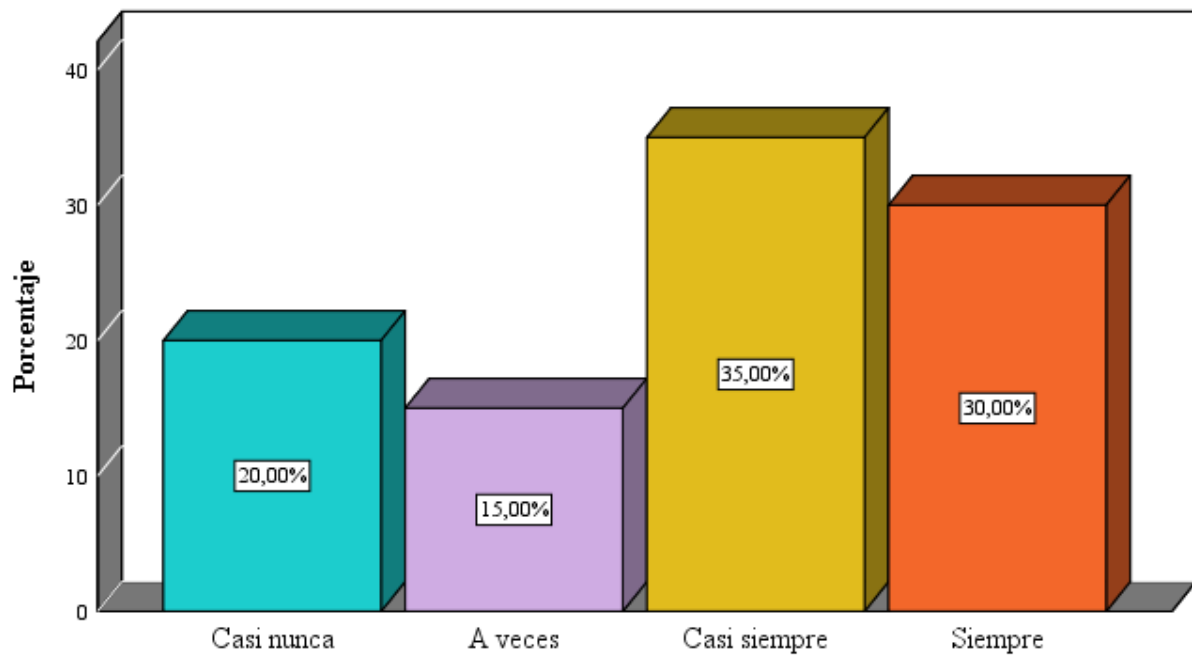


Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 30% mencionan que casi siempre los superiores de la entidad supervisan y verifican que los trabajadores estén realizando sus funciones correctamente, el 25% consideraron que siempre o casi nunca y el 10% restante indicaron que nunca. De lo que se infiere que, la supervisión de actividades por parte de los superiores es escasa, lo que conlleva muchas veces a que las funciones no sean desarrolladas correctamente.

Figura 37

La entidad monitorea la honradez, honestidad y responsabilidad de los trabajadores



Interpretación:

Se muestra que, de los trabajadores encuestados, el 35% mencionan que casi siempre la entidad monitorea su nivel de integridad (honradez, honestidad y responsabilidad) de acuerdo con los estándares establecidos, el 30% consideraron que siempre, el 20% que casi nunca y el 15% restante señalaron que a veces. De lo que se infiere que, en la entidad es deficiente la vigilancia a la honradez, honestidad y responsabilidad de los colaboradores, porque porcentajes menores al 50% mencionaron que siempre lo realizan.



Objetivo 3. Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral

Dimensiones del clima organizacional	Desempeño laboral	
	R de Pearson	Significancia
Motivación	0.824**	0.000
Trabajo	0.770**	0.000
Liderazgo	0.766**	0.000

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

Se observa que, con un R de Pearson de 0.824, 0.770 y 0.766; la motivación, el trabajo y el liderazgo respectivamente se relacionan de manera directa y significativamente con el desempeño laboral de los Trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota.

4.2. Contrastación de hipótesis

Previo a la contrastación de la hipótesis se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por ser una muestra de 20 colaboradores [20<50], cuyos resultados son los siguientes.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.156	20	0.200	0.963	20	0.608
Desempeño Laboral	0.148	20	0.200	0.936	20	0.205

a. Corrección de significación de Lilliefors



Según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, con una significancia de 0.608 para la variable clima organizacional, y de 0.205 para la variable desempeño laboral, ambas con una significancia mayor al 0.05. Por lo tanto, la distribución de datos es normal, por lo que se hará uso de una prueba paramétrica [R de Pearson].

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.

Tabla 6

Contrastación de hipótesis

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0.872**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0.872**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	20	20

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

Se observa que, según la correlación de Pearson, con un valor de 0.872 y una significancia de 0.000 [0.000<0.01], las variables se relacionan de manera directa y significativa; por lo que se acepta la hipótesis alternativa: **H₁:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023. Y se rechaza la hipótesis nula.



4.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo describir el clima organizacional en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota; se identificó que el 30% de los encuestados mencionaron que casi nunca la entidad muestra cambios permanentes de mejora en cuanto al clima organizacional en cada puesto de trabajo, el 25% dijeron que a veces o casi siempre; Además, se encontró que el 45% de los encuestados indicaron que siempre la entidad cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo como [equipos informáticos, impresoras o softwares], el 20% dijo que a veces o casi siempre. Asimismo, el 45% de colaboradores encuestados indicaron que a veces las ideas o proyectos de cada uno de los trabajadores son considerados para la toma de decisiones, por otro lado, el 25% dijo que casi siempre. Estos resultados son similares a lo investigado por Romaní (2021) en Lima – Perú, en su tesis, encontró que el 44.4% sostienen que el clima organizacional representa un nivel alto, mientras que el 55.6% lo considera como regular. Asimismo, con Ramos (2018) en Junín – Perú, en sus tesis, identificó que el clima organización según el 62.2% de los encuestados está en un nivel regular y un 33.3% mencionó que es bueno. También concuerda con, Rucoba (2022) en Chimbote – Perú, en su tesis, donde concluyó que el clima organizacional en la entidad está en un nivel medio según el 43.8% de los encuestados.

Con respecto al objetivo describir el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota; se identificó que el 30% considera que casi siempre el nivel de iniciativa a la mejora constante es tomado en cuenta por la entidad, el 25% dijeron que a veces, el 20% que siempre o casi nunca. Asimismo, el 45% mencionan que siempre tienen la suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo y otorgar una buena atención a los usuarios, mientras que el 25% restante dijeron que a veces o casi siempre. Por otro lado, el 30%



mencionan que siempre su nivel de efectividad [rendimiento] cumple con las expectativas de la institución, otro 30% consideraron que casi siempre, mientras que el 30% restante dijeron que a veces. Estos resultados concuerdan con, Fernández (2019) en la localidad de Cutervo – Cajamarca en su investigación, quien identificó que dimensiones del desempeño laboral: se encuentran en un nivel medio de acuerdo al 47.3%, 51.8% y 40.9% respecto a las de: productividad, calidad de trabajo y habilidades organizacionales correspondientemente. Por otro lado, Ramos (2018) en Junín – Perú, en su tesis, determinó que para el desempeño laboral el 77.8% dijo que es regular y mientras que el 17.8% lo considera bueno al desempeño laboral. Asimismo, Rucoba (2022) en Chimbote – Perú, en su tesis, encontró que el desempeño laboral estuvo en un nivel medio de acuerdo al 37.5% de los encuestados.

Con respecto al objetivo, determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota; se determinó con un R de Pearson de 0.824, 0.770 y 0.766; la motivación, el trabajo y el liderazgo respectivamente se relacionan de manera directa y significativamente con el desempeño laboral. Estos resultados se relacionan con lo investigado por Guevara (2022) en Cajamarca – Perú, identificó con Rho de Spearman la existencia de relación entre las dimensiones de motivación [0.677], trabajo [0.712] y liderazgo [0.657] con significancia de 0.000 en la organización con la variable desempeño laboral. Además, concuerda con Ramos (2018) en Junín – Perú, en sus tesis, identificó que las dimensiones de motivación [Rho =0.698], trabajo [Rho=0.397] y liderazgo [Rho=0.317] con una significancia de 0.000, se relaciona de manera directa con el desempeño laboral.

Con respecto al objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de



Transportes y Comunicaciones Chota; se determinó que, según la correlación de Pearson, con un valor de 0.872 y una significancia de 0.000 [$0.000 < 0.01$], las variables se relacionan de manera directa y significativa. Estos resultados se asemejan a lo estudiado por, Palacios (2019) en Manabí – Ecuador, donde llegó a concluir que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública, pues la correlación Rho de Spearman es directa y significativa, con un coeficiente de 0.870 y un p valor de 0.000. Asimismo, se relaciona con lo investigado por, Araujo (2019) en Junín – Perú, el cual llegó a concluir que las variables clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes tienen una relación significativa, según la prueba estadística Rho de Spearman, el cual arrojó una correlación de 0.736 y un p valor menor al 0.05; indicando que con un buen clima organizacional el desempeño del personal que labora en una entidad será mejor y más óptimo en el desarrollo de sus actividades. Además, con, Albán (2020) en Ambato – Ecuador en su investigación; determinó que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral es significativa, con un valor Chi-cuadrado de Pearson 40.288 y un p valor menor al 0.05; es decir que el éxito de una entidad depende del desempeño y compromiso del trabajador, además identificó que el clima organizacional presenta dificultades en ocasiones. Asimismo, estos resultados se relacionan con lo investigado por Guevara (2022) en Cajamarca – Perú, donde concluyó que la relación es directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor estadístico determinado de 0.251 y un valor $p = 0.000$, de acuerdo a la prueba de correlaciones de Spearman.



CONCLUSIONES

1. El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, según la correlación de Pearson, con un valor de 0.872 y una significancia de 0.000. Lo que evidencia que, con un adecuado clima laboral, el desempeño de los colaboradores será más óptimo.
2. El clima organizacional en la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota; se muestra deficiente, pues se identificó que el 30% de los encuestados mencionaron que casi nunca la entidad muestra cambios permanentes de mejora en cuanto al clima organizacional en cada puesto de trabajo, el 45% de los encuestados indicaron que siempre la entidad cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo como [equipos informáticos, impresoras o softwares]. Asimismo, el 45% de colaboradores encuestados indicaron que a veces las ideas o proyectos de cada uno de los trabajadores son considerados para la toma de decisiones.
3. El desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota; no es adecuado, puesto que se identificó que el 30% considera que casi siempre el nivel de iniciativa a la mejora constante es tomado en cuenta por la entidad. Asimismo, el sólo el 45% mencionan que siempre tienen la suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo y otorgar una buena atención a los usuarios. Por otro lado, sólo el 30% mencionan que siempre su nivel de efectividad [rendimiento] cumple con las expectativas de la institución.
4. La motivación, el trabajo y el liderazgo de acuerdo a R de Pearson de 0.824, 0.770 y 0.766 respectivamente se relacionan de manera directa y significativamente con el desempeño laboral. Es decir que, cuando los trabajadores se sientan motivados e identificados con el trabajo mejor será su desempeño.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, fomentar en los colaboradores un buen clima organizacional mediante la motivación constante, trabajo en equipo y liderazgo para desarrollar sus funciones en todas las áreas de trabajo, ya que esto conlleva a que los colaboradores mejoren su desempeño de actividades y se sientan comprometidos con el cumplimiento de objetivos institucionales.
2. Se recomienda a los directivos y funcionarios de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, otorgar incentivos laborales como aumentos salariales, ascensos de puestos de trabajo y reconocimientos materiales o inmateriales para motivar y generar un buen clima organizacional; además contar con procesos establecidos en cada área de trabajo para realizar las funciones, contar con recursos informáticos suficientes y además dar participación a los colaboradores para contribuir con ideas y proyectos para tomar decisiones y mejorar el desempeño.
3. A los colaboradores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, se recomienda tener iniciativa para realizar sus funciones, y tener buena actitud para interactuar con sus compañeros de trabajo y superiores. Además, estar preparados con los conocimientos suficientes para desenvolverse en sus puestos de trabajo para demostrar efectividad en la realización de sus funciones.
4. A todo el personal que integra la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, se recomienda realizar prácticas de interrelación mediante equipos de trabajo, para motivar el trabajo en las entidades para optimizar el desempeño laboral de sus colaboradores; ya que según los resultados las dimensiones de motivación, trabajo y liderazgo se relacionan directamente con el desempeño laboral en las organizaciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albán, E. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado de baños de agua Santa en el área de obras públicas* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31634>
- Araujo, L. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Periodo 2018 [Tesis de Maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio del Centro de Altos Estudios Nacionales <http://repositorio.caen.edu.pe/handle/20.500.13097/205>
- Ayala, K. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del GAD de guano* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Chimborazo <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8601>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición ed.). Colombia: PEARSON.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Decimoséptima edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Fernández, E. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la dirección subregional de Salud Cutervo, Cajamarca 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio intitucional de la Universidad Señor de Sipán <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8060>



- González, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina*, 5(1), 1-14. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Guevara, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial en una provincia de Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99826>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación* (1° ed.). Mc Graw Hill Interamericana.
- Herzberg, F., & McClelland, D. (2014). *Satisfacción y Motivación del Recurso Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Irigoín, M., & Vargas, F. (2002). *Competencia laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Público*. Ginebra: OIT. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf)
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. España: Devito.
- McClelland, D. (1976). *The Achieving Society*. New York. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gwern.net/doc/economics/1971-mcclelland-theachievingociety.pdf](https://gwern.net/doc/economics/1971-mcclelland-theachievingociety.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989?show=full>
- Pedraza, N., & Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 39(13), 1-13. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- Ramos, K. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Junín - 2018* [Tesis de Maestría.



- Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32784>
- Rojas, O. (2009). *Clima organizacional: el estado de ánimo de las organizaciones*. Venezuela: Link Gerencial Consultores.
- Romaní, H. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Luricocha, 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/407>
- Rucoba, C. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la oficina de coordinación de la Municipalidad Distrital de Indiana, 2022* [Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107645>
- Ruiz, C. (2020). Clima organizacional institucional y su relación con el desempeño docente. *Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 11-19. <https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/view/128>
- Tejada, J., Ramírez, E., & Vásquez, M. (2020). La incorporación de personas y el desempeño laboral en Cajamarca. *Balances*, 8(11). <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/208>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465/552
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba: Instituto de Investigaciones.
- Vanguardia. (Junio de 2016). *Inicitaiva Laboral*. Grupo Vanguardia: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.vanguardiahn.com/web/images/boletin/boletin_junio_2016.pdf](https://www.vanguardiahn.com/web/images/boletin/boletin_junio_2016.pdf)
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* (1° ed.). Macro.



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la Dirección Sub-Regional</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Identificar el nivel de clima organizacional en la</p>	<p>Hi: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.</p>	Clima organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Motivación	Ambiente de cambio permanente	1,2	Escala de Likert	1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Preparación laboral	3,4		
				Comunicación y relaciones humanas	5,6		
			Trabajo	Sistematización de procesos	7,8		
				Recursos tecnológicos	9,10		
				Ambientes apropiados	11,12		
Liderazgo	Interacción con los empleados	13,14					



Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023? - ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?	Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023. - Conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.	Ho: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.	Creatividad	15,16			
			Compromiso	17,18			
Desempeño Laboral							
de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023? - ¿Cómo se relacionan las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la	Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023. - Analizar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de los	Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Iniciativa personal	Pasión por lo que hace	19,20		1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Imaginación para encontrar soluciones	21,22		
				Capacidad de innovar	23,24		
			Conocimiento del trabajo	Competencias laborales	25,26		
Área de desempeño	27,28						
Capacitaciones	29,30						



Título: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023?	trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.		Producción y calidad de trabajo	Cumplimiento de objetivos institucionales	31,32	Escala de Likert	
				Percepción del trabajo	33,34		
				Monitoreo de los trabajadores	35,36		



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
La investigación de: Alcance: Descriptivo - correlacional Tipo: Básica Diseño: No experimental transversal	Población: 20 trabajadores Muestra: 20 trabajadores	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	R de Pearson



Anexo 2. Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

Estimados trabajadores, el siguiente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y con fines académicos.

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem, luego marque con un aspa (X). Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación:

1= Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Motivación					
1	La entidad muestra cambios permanentes de mejora en cuanto al clima organizacional en cada puesto de trabajo.					
2	La entidad otorga incentivos laborales (aumentos salariales, ascensos de puestos u otros) para motivar el trabajo realizado.					
3	La entidad brinda charlas de actualización a los trabajadores en sus áreas de trabajo, para que adquieran más conocimientos de sus tareas.					
4	La entidad programa capacitaciones y/o cursos informativos para que los trabajadores estén actualizados en sus áreas de trabajo.					
5	La comunicación entre trabajadores y superiores es adecuada en la entidad, para la toma de decisiones.					
6	Se promueve en la entidad una convivencia saludable entre trabajadores es su puesto de trabajo que permite la interrelación adecuada entre los mismos.					
	Trabajo					



N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
7	La entidad cuenta con sus procesos debidamente establecidos por cada área de trabajo y actividad.					
8	En la entidad se tiene definido los procedimientos a realizar por cada actividad y trámite que se realice.					
9	La entidad cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo como (equipos informáticos, impresoras o softwares).					
10	Los recursos tecnológicos con que cuenta la entidad, son los adecuados y suficientes para realizar sus tareas y funciones encomendadas.					
11	Existe en la entidad una ergonomía (espacio físico, ruidos, postura, etc.) adecuada en su puesto de trabajo.					
12	El espacio de la oficina donde realiza sus labores diarias es lo suficiente cómodo para desempeñarse normalmente.					
	Liderazgo					
13	Existe un buen nivel de confianza entre usted y su jefe directo o supervisor.					
14	Las ideas o proyectos de cada uno de los trabajadores son considerado para la toma de decisiones.					
15	Se desarrolla estrategias de liderazgo, entre los trabajadores para que cumplan con los objetivos institucionales.					
16	El tipo de motivación brindado por la entidad cumple con sus expectativas.					
17	Se siente comprometido con la institución, para contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.					
18	El nivel de predisposición depende del trato que la entidad le brinda como trabajador.					




N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO LABORAL					
	Iniciativa personal					
19	El nivel de iniciativa a la mejora constante, que usted tiene, es tomado en cuenta por la entidad.					
20	Realiza sus tareas oportunamente sin necesidad de ser presionado por sus superiores.					
21	Cuenta con una actitud positiva para el desempeño de su trabajo y encontrar soluciones ante las dificultades que se presenta.					
22	Ante eventualidades en su ambiente laboral, considera que está capacitado para afrontar y solucionar los problemas.					
23	Aporta con ideas y nuevos proyectos de mejora en las actividades de la entidad, en beneficio de la institución y cumplimiento de objetivos.					
24	La entidad promueve que los trabajadores presenten nuevas ideas con el fin de mejorar el desempeño laboral.					
	Conocimiento del trabajo					
25	Considera que está capacitado para brindar un buen servicio al cliente.					
26	Considera que tiene la suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo y otorgar una buena atención a los usuarios.					
27	Considera que tiene los suficientes conocimientos para el puesto que fue contratado.					
28	La entidad fomenta un buen nivel de integración entre sus trabajadores y áreas de desempeño.					



N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
29	Considera que mientras un trabajador este más capacitado, mejor es su desempeño laboral.					
30	Considera que el nivel de capacitación recibido por la entidad le permite desempeñar su labor eficientemente.					
Producción y calidad de trabajo						
31	Considera que su nivel de efectividad (rendimiento) cumple con las expectativas de la institución.					
32	Con su trabajo, cree que aporta adecuadamente al cumplimiento de objetivos institucionales.					
33	Las herramientas (computadoras, sistemas operativos y otros) que brinda la entidad, le permiten realizar su trabajo correctamente.					
34	Considera que todos los trabajadores se esfuerzan por realizar bien su trabajo en bien de la institución.					
35	Los superiores en la entidad supervisan y verifican que los trabajadores estén realizando sus funciones correctamente.					
36	La entidad monitorea su nivel de integridad (honestidad, honradez, responsabilidad) de acuerdo con los estándares establecidos.					



Anexo 3. Evidencia del problema

 **GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA**
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CHOTA 

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Chota, 30 de enero del 2023

INFORME N° 021-2023-GR-CANDRTUDSRTC-CH.

Señor (a):
SRTA. LUZ MILAGROS TERRONES CALLANTES
SRTA. SHERING LENI DELGADO MARTÍNEZ
BACHILLER DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD - UNACH

CHOTA


ASUNTO:

Es grato dirigirme a Uds., para saludarles cordialmente y al mismo tiempo hacerle llegar el informe sobre la problemática que presenta nuestra institución, el como se explica a continuación:

En la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones de Chota, existe dificultades en cuanto al clima organizacional, debido a la desmotivación, falta de comunicación y deficiente liderazgo, ya que se evidencia desunión entre el personal nombrado y el personal contratado, es decir que no se les reconoce el esfuerzo y los jefes no dan oportunidad a las nuevas ideas de los trabajadores de una jerarquía menor; asimismo la falta de compañerismo y falta de coordinación e interrelación entre trabajadores no es buena; esto afecta considerablemente el desempeño laboral, puesto que los colaboradores no se sienten reconocidos, motivados e incentivados para desempeñar sus tareas.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


REGIÓN CAJAMARCA
Dirección Sub Regional Transportes y Comunicaciones
C. M. O. T.
C.P.C. Henry Fortán de Trujillo
DIRECTOR (a)

C.C.:
OfPersonal-Chota
Archivo
HFI/ajzm

JR. SAGRADO CORAZON DE JESUS N° 620-CHOTA TELEFONO: 076-35-655 ANEXO: 1039



Anexo 4. Validación de instrumentos

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

REFERENCIA

- I.1. **Título** : Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.
- I.2. **Autor** : Bach. Shering Leni Delgado Martínez
Bach. Luz Milagros Terrones Collantes
- I.3. **Experto** : Arnaldo Sanchez Chavez
- I.4. **Especialidad** : Contador
- I.5. **Cargo actual** : Docente y contador externo
- I.6. **Grado académico** : Maestro en Gestión Pública
- I.7. **Institución** : Universidad César Vallejo
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : 14 de noviembre de 2023

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						5
2	Formulación con lenguaje apropiado.					4	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						5
4	Facilita la prueba de hipótesis.						5
5	Suficiente para medir la variable.					4	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						5
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						5
8	Expresado en hechos perceptibles.				3		
9	Tiene secuencia lógica.						5
10	Basado en aspectos teóricos.					4	
TOTAL		45					

Coefficiente de valoración porcentual: \approx0.90.....



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

REFERENCIA

- I.1. **Título** : Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.
- I.2. **Autor** : Bach. Shering Leni Delgado Martínez
Bach. Luz Milagros Terrones Collantes
- I.3. **Experto** : C.P.C. Manuel Alex Rufasto Villanueva
- I.4. **Especialidad** : CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- I.5. **Cargo actual** : ESPECIALISTA EN LOGÍSTICA
- I.6. **Grado académico** : MAGISTER EN AUDITORIA
- I.7. **Institución** : GERENCIA SUB REGIONAL DE CHOTA
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : Chota, 25 de setiembre del 2023

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
TOTAL						19	35

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{47}{50} = 94\%$

C.P.C. Manuel Alex Rufasto Villanueva
 MAT. N° 12-1907



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

SE AUTORIZA SU APLICACIÓN


C.P.C. Manuel Alex Rujasto Villanueva
MAT. N° 12-1907

Firma y Sello



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

REFERENCIA

- I.1. **Título** : Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub-Regional de Transportes y Comunicaciones Chota, 2023.
- I.2. **Autor** : Bach. Shering Leni Delgado Martínez
Bach. Luz Milagros Terrones Collantes
- I.3. **Experto** : Hugo Vargas Bustamante
- I.4. **Especialidad** : Contador
- I.5. **Cargo actual** : Responsable de adquisiciones
- I.6. **Grado académico** : Maestro en Gestión Pública
- I.7. **Institución** : Gerencia Sub Regional de Chota
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : 13 de noviembre de 2023

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
TOTAL		47					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots\dots\dots 0.94 \dots\dots\dots$



Anexo 5. Tablas de frecuencias

Tabla 7

La entidad muestra cambios permanentes de mejora en cuanto al clima organizacional en cada puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	6	30,0	30,0	35,0
	A veces	5	25,0	25,0	60,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 8

La entidad otorga incentivos laborales (aumentos salariales, ascensos de puestos u otros) para motivar el trabajo realizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	45,0	45,0	45,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	55,0
	A veces	5	25,0	25,0	80,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 9

La entidad brinda charlas de actualización a los trabajadores en sus áreas de trabajo, para que adquieran más conocimiento de sus tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	6	30,0	30,0	40,0
	A veces	5	25,0	25,0	65,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 10

La entidad programa capacitaciones y/o cursos informativos para que los trabajadores estén actualizados en sus áreas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	25,0
	A veces	5	25,0	25,0	50,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 11

La comunicación entre trabajadores y superiores es adecuada en la entidad, para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	5	25,0	25,0	45,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 12

Se promueve en la entidad una convivencia saludable entre trabajadores en su puesto de trabajo que permite la interacción adecuada entre los mismos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	7	35,0	35,0	55,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 13

La entidad cuenta con sus procesos debidamente establecidos por cada área de trabajo y actividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	3	15,0	15,0	30,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 14

En la entidad se tiene definido los procedimientos a realizar por cada actividad y trámite que se realice

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	2	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 15

La entidad cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo como (equipos informáticos, impresoras o softwares)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	15,0
	A veces	4	20,0	20,0	35,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 16

Los recursos tecnológicos con que cuenta la entidad, son los adecuados y suficientes para realizar sus tareas y funciones encomendadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	9	45,0	45,0	55,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 17

Existe en la entidad una ergonomía (espacio físico, ruidos, postura, etc.) adecuada en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	35,0	35,0	35,0
	Casi nunca	1	5,0	5,0	40,0
	A veces	4	20,0	20,0	60,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 18

El espacio de la oficina donde realiza sus labores diarias es lo suficiente cómodo para desempeñarse normalmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	20,0
	A veces	5	25,0	25,0	45,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 19

Existe un buen nivel de confianza entre usted y su jefe directo o supervisor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	7	35,0	35,0	40,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 20

Las ideas o proyectos de cada uno de los trabajadores son considerado para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	9	45,0	45,0	60,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 21

Se desarrolla estrategias de liderazgo, entre los trabajadores para que cumplan con los objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	15,0
	A veces	7	35,0	35,0	50,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 22

El tipo de motivación brindado por la entidad cumple con sus expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	25,0
	A veces	8	40,0	40,0	65,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 23

Se siente comprometido con la institución, para contribuir a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	20,0
	A veces	3	15,0	15,0	35,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 24

El nivel de predisposición depende del trato que la entidad le brinda como trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	8	40,0	40,0	60,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 25

El nivel de iniciativa a la mejora constante, que usted tiene, es tomado en cuenta por la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	4	20,0	20,0	25,0
	A veces	5	25,0	25,0	50,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 26

Realiza sus tareas oportunamente sin necesidad de ser presionado por sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	4	20,0	20,0	30,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 27

Cuenta con una actitud positiva para el desempeño de su trabajo y encontrar soluciones antes las dificultades que se presenta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	6	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 28

Ante eventualidades en su ambiente laboral, considera que está capacitado para afrontar y solucionar los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	5	25,0	25,0	40,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 29

Aporta con ideas y nuevos proyectos de mejora en las actividades de la identidad, en beneficio de la institución y cumplimiento de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	3	15,0	15,0	25,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 30

La entidad promueve que los trabajadores presenten nuevas ideas con el fin de mejorar el desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	20,0
	A veces	6	30,0	30,0	50,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 31

Considera que está capacitado para brindar un buen servicio al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	6	30,0	30,0	45,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 32

Considera que tiene la suficiente capacidad para desenvolverse en su puesto de trabajo y otorgar una buena atención a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	5	25,0	25,0	30,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 33

Considera que tiene los suficientes conocimientos para el puesto que fue contratado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 34

La entidad fomenta un buen nivel de integración entre sus trabajadores y áreas de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	25,0	25,0	25,0
	A veces	3	15,0	15,0	40,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 35

Considera que mientras un trabajador este más capacitado, mejor es su desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	8	40,0	40,0	45,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 36

Considera que el nivel de capacitación recibido por la entidad le permite desempeñar su labor eficientemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	2	10,0	10,0	15,0
	A veces	5	25,0	25,0	40,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 37

Considera que su nivel de efectividad (rendimiento) cumple con las expectativas de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	6	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 38

Con su trabajo, cree que aporta adecuadamente al cumplimiento de objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 39

Las herramientas (computadoras, sistemas operativos y otros) que brinda la entidad, le permiten realizar su trabajo correctamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	20,0
	A veces	5	25,0	25,0	45,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 40

Considera que todos los trabajadores se esfuerzan por realizar bien su trabajo en bien de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	25,0	25,0	35,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Tabla 41

Los superiores de la entidad supervisan y verifican que los trabajadores estén realizando sus funciones correctamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	5	25,0	25,0	35,0
	A veces	2	10,0	10,0	45,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Tabla 42

La entidad monitorea su nivel de integridad (honradez, honestidad y responsabilidad) de acuerdo con los estándares establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	3	15,0	15,0	35,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	