



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA DE TRABAJO SOCIAL



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS MASTA
SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA – JULIACA, 2020**

PRESENTADA POR:

ALICIA TACURI PINTO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTAE EN TRABAJO SOCIAL
CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

PUNO, PERÚ

AÑO 2023



NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS

AUTOR

ALICIA TACURI PINTO

RECuento DE PALABRAS

26727 Words

RECuento DE CARACTERES

134138 Characters

RECuento DE PÁGINAS

90 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 22, 2023 8:27 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 22, 2023 8:29 PM GMT-5

● **12% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


Dra. Victoria D. Quispe Arapa
DOCENTE - FTS - UNA - PUNO
CASP - 6615



Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

TESIS



CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS MASTA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA – JULIACA, 2020

PRESENTADA POR:

ALICIA TACURI PINTO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTAE EN TRABAJO SOCIAL
CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
Dra. BESTSABE AURORA LLERENA ZEA

PRIMER MIEMBRO

.....
Dra. SOLEDAD JACKELINE ZEGARRA UGARTE

SEGUNDO MIEMBRO

.....
D.Sc. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

ASESOR DE TESIS

.....
Dra. VICTORIA DELFINA QUISPE ARAPA

Puno, 20 de julio de 2023

ÁREA: Cambio y Desarrollo Organizacional.
TEMA: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.
LÍNEA: Comportamiento Organizacional.



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis hijos queridos Cesar Augusto, Piero Alessandro y Mateo Efrén por ser mi fuente de motivación, inspiración, alegría y fuerza para poder superarme cada día más y no darme por vencida en cada etapa de mi vida, para ellos soy su guía, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado junto a mi brindándome su cariño y amor.



AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por permitirme culminar con mis estudios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi Universidad Nacional del Altiplano Puno, Escuela de Posgrado de la Maestría en Trabajo Social, Mención en Recursos Humanos por haberme acogido en sus aulas y prepararme para nuevos retos en mi vida profesional.

A los docentes de la Maestría de Trabajo Social de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano por dar a conocer nuevos saberes que me servirán a lo largo de mi trayectoria profesional.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de la culminación de mi proyecto.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISION DE LITERATURA

1.1 Marco teórico	2
1.1.1 Clima organizacional	2
1.1.1.1 Importancia del clima organizacional	5
1.1.1.2 Características del clima organizacional	5
1.1.1.3 Dimensiones del clima organizacional	6
1.1.2 Desempeño laboral	14
1.1.2.1 Importancia del desempeño laboral	15
1.1.2.2 Características del desempeño laboral	15
1.1.2.3 Dimensiones del desempeño laboral	16
1.1.2.4 Teorías del desempeño laboral	18
1.2 Antecedentes	25
1.2.1 A nivel internacional	25
1.2.2 A nivel nacional	28
1.2.3 A nivel regional	34

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema	36
2.2 Enunciados del problema	37
2.3 Justificación	38
2.4 Objetivos	38
2.4.1 Objetivo general	38
2.4.2 Objetivos específicos	39
2.5 Hipótesis	39



2.5.1 Hipótesis general	39
2.5.2 Hipótesis específicas	39
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y METODOS	
3.1 Lugar de estudio	40
3.2 Población	40
3.3 Muestra	41
3.4 Método de investigación	41
3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	42
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSION	
4.1 Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca, 2020	46
4.1.1 Descripción estadística	46
4.1.2 Contrastación de la hipótesis general	50
4.2 Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca, 2020	51
4.2.1 Descripción Estadística:	51
4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1	52
4.3 Relación entre el Diseño Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca, 2020.	53
4.3.1 Descripción estadística:	54
4.3.2 Contrastación de la hipótesis específica 2	55
4.4 Discusión	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXOS	70



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Tipo de Cultura predominante en cada Institución	7
2. Cuadro de doble entrada del desempeño laboral	25
3. Número de trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada	40
4. Descripción de Variables	43
5. Grado de relación según coeficiente de correlación	44
6. Variable Clima Organizacional	46
7. Variable Desempeño Laboral	48
8. Variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral	49
9. Correlación entre variables clima organizacional y desempeño laboral	50
10. Dimensión Cultura Organizacional y Variable Desempeño Laboral	51
11. Correlación entre la dimensión cultura organizacional y la variable desempeño laboral	52
12. Dimensión Diseño Organizacional y Variable Desempeño Laboral	54
13. Correlación entre la dimensión diseño organizacional y la variable desempeño laboral	55



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Modelo de eficacia directiva de Cambell Modelo de eficacia	20



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	70
2. Operacionalización	71
3. Variables	72
4. Encuesta	75
5. Base de datos	77

RESUMEN

La investigación titulada Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca: 2020, tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca: 2020, establece como hipótesis que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicios educativos MASTA sociedad comercial de responsabilidad limitada, Juliaca – 2020, La investigación es de tipo descriptivo según métodos cuantitativo, hipotético, deductivo y no experimental, el estudio es de 57 colaboradores que prestan servicios en la organización educativa y la recopilación de datos fue utilizando técnicas de investigación, cuyos resultados se demostró estadísticamente evidenciando que 49 trabajadores perciben un clima organizacional alto mientras que 6 trabajadores afirman, el clima organizacional es medio, 2 colaboradores manifiestan, el clima organizacional es bajo, teniendo como resultado del desempeño Laboral a 54 trabajadores que manifiestan, el desempeño laboral es alto y está directamente relacionado con el Clima laboral con un porcentaje promedio de 90.35% , por lo tanto la cultura y el diseño organizacional contribuyen a tener una organización inteligente con personal responsable, calidad de trabajo, eficiencia laboral y tienen un buen desempeño laboral, para lograr el objetivo, tarea, funciones en la organización.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, cultura organizacional, clima organizacional, desempeño laboral, diseño organizacional, sector educación.



ABSTRACT

The research titled Organizational climate and work performance of the workers of the educational services company MASTA Sociedad Commercial de Responsabilidad Limited – Juliaca: 2020, has general objective determining relationship between the organizational climate and the work performance of the workers' educational services company. educational services MASTA Limited Liability Commercial Company - Juliaca: 2020, establishes as a hypothesis that the organizational climate is directly and significantly related to work performance of company's workers MASTA educational services limited liability commercial company, Juliaca - 2020, The research It was descriptive according to quantitative methods with the hypothetical, deductive method and non-experimental design, the study sample was 57 workers who provide services in the educational organization and the data collection was using research techniques, the results of which were statistically demonstrated by evidencing that 49 workers perceive a high organizational climate while 6 workers affirm, the organizational climate is medium, 2 collaborators state, organizational climate is low, resulting in the work performance of 54 workers who state, the work performance is high and is directly related to the work environment with an average percentage of 90.35%, therefore the culture and organizational design contribute to having an intelligent organization with responsible personnel, quality of work, work efficiency and have good work performance, to achieve the objective, task, functions in the organization.

Keywords: Organizational behavior, organizational culture, organizational climate, job performance, organizational design, education sector.

INTRODUCCIÓN

Clima organizacional tiene un impacto relevante sobre el desempeño laboral para poder lograr objetivos organizacionales, es importante brindar a los trabajadores un buen clima organizacional, el cual puede afectar de manera positiva o negativa.

Esta investigación se encuentra en Gestión y Gerencia en Recursos Humanos de Posgrado cuya finalidad es conocer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de Servicios Educativos MASTA- Juliaca, 2020. La metodología aplicada coincide con la investigación de enfoque cuantitativo con un método Hipotético – Deductivo teniendo una significación descriptivo Correlacional.

El informe final está dividido en capítulos:

En el capítulo I, Enmarca la verificación de literatura, es decir se presenta aquellos trabajos de investigación que anteceden al presente, en los cuales se expone la base teórica y/o conocimiento científico desarrollado sobre el tema en particular que fundamenta y sustentan los resultados que se obtuvieron en la presente investigación.

En el capítulo II, Planteamiento del Problema, en esta sección se formula y plantea, intentando dilucidar la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020? describiendo, y explicando el motivo del trabajo de investigación.

En el III capítulo, esta sección se clasifica la investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo con un método hipotético – deductivo, enfoque cuantitativo; diseño de investigación no experimental; en cuanto a la población y muestra comprende a 57 trabajadores; en cuanto a las estrategias y recolección de datos, la aplicación de encuesta y el análisis e interpretación; finalmente, en cuanto a análisis de datos se utilizó las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.

En el capítulo IV, Resultados y Discusión, en esta sección se presentan tablas y diagramas, así como la evaluación de la hipótesis. Finalmente, estos resultados contrastan con los resultados de los investigadores considerados en la parte de antecedentes, llegando a corroborar y coincidir en la mayoría de los casos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

Se propone la base teórica de esta investigación, donde se realiza la construcción teórica de las variables y dimensiones de lo investigado.

1.1.1 Clima organizacional

Para Chiavenato (2019), Es el conjunto de evaluaciones realizadas por los miembros de la organización sobre sus experiencias dentro del sistema organizacional.

La importancia especial de este enfoque es que el comportamiento de un trabajador no es un resultado exclusivo en factores organizacionales existentes, con una dimensión más o menos objetable, sino que depende también y en muchos de los casos primordialmente de las percepciones sobre dichos factores.

Entonces se puede decir, no solo depende de los factores organizacionales que tienen en cuenta para el desarrollo adecuado del clima organizacional, también se tiene que percibir los aspectos subjetivos.

Así mismo Alles (2015), indica que toda organización tiene un ambiente o personalidad propia que la distingue de otras organizaciones y que influye en la conducta de sus miembros. La gerencia por lo tanto debe esforzarse por crear el tipo de clima que permitan que se alcancen los objetivos de la organización, y al mismo tiempo, satisfaga las necesidades psicológicas y sociales de su personal

Con esta afirmación el autor plantea que el responsable de tener un buen clima organizacional entre los colaboradores y la organización es el director, gerente o

coordinador, pues con el uso de conocimientos de clima organizacional podrán tener un ambiente adecuado para lograr los objetivos y metas que se planteen.

En tanto Huamán & Paniagua (2014), hace referencia que solo la gerencia o dirección podrá encaminar a los trabajadores (docentes) para que logren las metas planteadas brindando una atmósfera agradable que facilite el desarrollo de sus funciones.

Gan & Berbel (2011), demuestran que integra un conjunto de funciones objetivas y subjetivas, se dan en la organización, perdurables en el tiempo e identificables, que lo configuran y distinguen de las otras organizaciones, lo que permite explicar aspectos cruciales del día a día que vivencian sus colectivos profesionales y personas individuales.

Según estos autores afirman que el responsable de tener un clima organizacional adecuado entre los colaboradores y los directivos de la organización es la dirección, gerencia o coordinador. Pues con los conocimientos del manejo del clima organizacional podrán tener un ambiente adecuado.

De la misma manera Caligiore & Díaz (2003), afirma que es un factor multidimensional que puede clasificarse por estructura organizacional, tamaño organizacional, patrones de comunicación y estilos de liderazgo.

Según, Santos (2016), el clima organizacional, está determinado por aquello que se percibe de la relación con el ambiente de trabajo y que a su vez determina su comportamiento en la empresa u organización. Al considerar la percepción, se tiene en cuenta las experiencias personales de cada uno de los integrantes, sus necesidades muy particulares, sus motivaciones, sus deseos, sus expectativas y sus valores, conocimiento que es indispensable para que el bienestar social comprenda los comportamientos y oriente la intervención a partir del manejo de las variables organizacionales. Los estudios sobre clima organizacional deben considerar de manera integral, las condiciones de orden estructural, individual y social que afectan la empresa u organización.

De igual manera, Meza (2018), menciona que el clima laboral es el ambiente de una organización que valora la cultura dentro del entorno donde se desarrolla, considerando el conflicto y cooperación existentes, motivación del trabajador,

identidad con la institución donde labora y toma de decisiones en la organización; el diseño organizacional, donde se refiere a la estructura de la organización, la remuneración percibida y comunicación organizacional; el potencial humano, ve la innovación en las labores encomendadas, el liderazgo, la recompensa y confort de los trabajadores.

Brunet (2013), indica que existe gran desacuerdo sobre la definición del concepto de clima organizacional y que los investigadores aún no han logrado llegar a un consenso en lo que concierne el papel exacto del clima dentro de una organización, donde resalta que el clima organizacional constituye la personalidad, organizacional y contribuye a la idea que esta proyecta a sus empleados, e incluso, al exterior.

Según Orbegoso (2010), plantea que las acepciones de clima organizacional se agrupan en tres posturas o enfoques: a) Las definiciones objetivas que ven al clima como el conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes. Es decir que, para este enfoque, los miembros de la organización comparten percepciones similares del clima que se vive. b) Entender el clima como una definición subjetiva de las percepciones individuales de miembros de una organización. El clima este sujeto al estado de ánimo de cada uno de los miembros y va a depender de cómo el empleado lo vea desde su propia perspectiva, por lo tanto, plantear el concepto de clima laboral desde este enfoque sería poco factible, ya que siempre va a depender de la percepción individual de cada uno de los miembros de la organización. c) Las definiciones integradoras creen que el clima es la intersección entre la composición física de una organización y las características personales de personas que la conforman.

Es decir que el ambiente que existe en la organización va a depender de la interacción los individuos y el medio ambiente que los rodea. Las múltiples definiciones que existen sobre el clima organizacional se basan en una de estas tres posturas o enfoques. De acuerdo a Ramos (2018), independientemente de la variedad de definiciones que existen, se coincide en que el clima organizacional es una dimensión de calidad, vida laboral y tiene un impacto significativo en la productividad y el talento en la organización.

Con respecto a ello Santos (2016), indica que la cultura organizacional, el conocimiento del funcionamiento interno de la empresa u organización ayuda a sus integrantes a entender como es el funcionamiento de la naturaleza del lugar de trabajo en sus múltiples aspectos. Dependiendo del tipo de cultura organizacional que se haya construido, prevalecerá: la participación o la autocracia; el trabajo en equipo o su negación; la comunicación abierta y clara o la comunicación informal; la delegación amplia o restringida; el control equilibrado o exagerado; y la interacción incluye el predominio de conflictos relacionados.

1.1.1.1. Importancia del clima organizacional

Según Blanch (2003), existe una importante línea de investigación e intervención que pone de relieve el papel del clima organizacional como variable explicativa y predictiva en procesos como rendimiento desempeño, productividad, ausentismo, rotación, conflicto, satisfacción, calidad de vida laboral, eficiencias organizacionales, etc. Por lo tanto, el conocimiento y las acciones sobre el clima laboral son importantes en la planificación y desarrollo de la organización.

1.1.1.2. Características del clima organizacional

García & Ibarra (2001), caracterizan de la siguiente manera:

- Es permanente, es decir la empresa, su ambiente laboral tiene cierto grado de estabilidad y progreso.
- El Comportamientos de cada trabajador son modificados por el ambiente corporativo.
- El ambiente de trabajo afecta el compromiso y la apreciación en empleados.
- Los colaboradores cambian el entorno laboral de la organización e influyen en su comportamiento y actitud de manera personal.
- Varias variantes estructurales en una empresa pueden influir en el clima. A su vez, están influenciadas porque pueden verse afectados por el ambiente.

- Incógnitas como el giro e inasistencia en una organización puede indicar un mal ambiente de trabajo dentro de la empresa. Esto significa que sus empleados puedan sentirse frustrados.

1.1.1.3. Dimensiones del clima organizacional

Diversos escritores toman en consideración muchas dimensiones que incluye el clima organizacional, en este caso para el estudio se tomara en cuenta a Vivanco (2018), que menciona dos dimensiones, que se utilizarán para el estudio como son:

Cultura organizacional: Se puede definir en creencias colectivas, valores compartidos, culturales y motivación entre otros. Reconociendo que la adquisición de habilidades y conocimientos se sustenta en la interacción, estímulo, apoyo, cooperación, coordinación y confianza entre los miembros de la organización, se considera elemento clave en promoción e intercambio de conocimientos Shao *et al.* (2015).

Según Robbins (2004), es un sistema de actitudes y valores que comparten

los miembros de una organización, los diferencian de otras organizaciones, para Peter & Waterman

(1983), son valores dominantes, consistentes y compartidos transmitidos a través de significados simbólicos como historias, mitos, leyendas, lemas y anécdotas, mientras Jones (2008), manifiesta que

es el conjunto de valores y normas compartidos por los miembros de una organización que rigen sus interacciones con las personas dentro y fuera de la organización

Una organización no es lo que es, sin la participación de personas comprometidas con el logro de sus objetivos, para lograrlo es necesario considerar el contexto en el que se desarrollan el vínculo, normas y patrones de conducta, se transforman en cultura y la organización se convierte en eficaz o productiva o improductiva e ineficaz, depende de la relación existente que se establezcan desde el principio entre los elementos de la organización.

En este caso Vivanco (2018), toma tres indicadores para su evaluación, tales como:

- **Identificación:** Es un sentido de pertenencia a una organización y un sentir de compartir objetivos con individuos con objetivos organizacionales.
- **Conflicto y Cooperación:** Se basa en la nivelación observada de cooperación entre los empleados y el apoyo que perciben de la empresa.
- **Motivación:** Se refiere a un estímulo que alienta a colaboradores en laborar en cualquier organización.

Tipos de Cultura

Las organizaciones son diferentes una de otra, los cuales incluyen funciones acordes a las condiciones internas y externas de cada institución, donde Luna & Pezo (2005), examinan la importancia de descubrir con precisión el tipo de cultura organizacional que predomina en cada institución (Ver Tabla 1).

Tabla 1
Tipo de Cultura predominante en cada Institución

TIPOS DE CULTURA			
RUTINARIA	BUROCRÁTICA	SOÑADORA	CULTURA FLEXIBLE
En esta cultura, toman decisiones a nivel gerencial y operan según el principio de la pirámide, dedican su tiempo a tareas diarias y de decisiones operativas, pero tienen poco tiempo para planificación y decisiones estratégicas, los gerentes están estresados y ocupados.	Por lo general, trata de encontrar fallas en los demás. La gestión excesiva de los empleados conduce a un trabajo lento. Siguen estrategias estrictas y agresivas. Tienen dificultades y sesgos en la toma de decisiones.	En esta cultura, muchas veces no existen planes de mejora y procesos de cambio, se intenta impedir la rutina a través de la voluntad y deseo de los empleados de mejorar sin cambiar las estructuras internas.	Todos los empleados tienen la oportunidad de avanzar dentro de la misma organización. En esta cultura todos los miembros de la organización se sienten parte del equipo y se tiene en cuenta su participación y deseos.

Fuente: (Luna y Peso, 2005)

Diseño organizacional: Existen muchos diseños organizacionales basados en el trabajo en equipo para lograr objetivos organizacionales, el desafío es diseñar estructuras y trabajos flexibles, simples que coincidan con la estrategia, el proceso, cultura, nivel de desarrollo de una organización para que los resultados y la productividad se puedan lograr a través del trabajo en equipo, organización y distribución adecuada de la carga en el trabajo (Robbins & Judge 2009).

Para Salamanca (2018), asegura que la implementación de un modelo funcional que refleje el tipo de organización de la empresa es el pilar principal de cualquier tipo de organización, esto significa que la estrategia debe tenerse en cuenta en la implementación del diseño organizacional de una empresa, y el capital humano debe jugar un papel central en el logro y ejecución de la estrategia.

Según Robbins (2004), se refiere a la construcción y modificación de la estructura organizacional para lograr los objetivos organizacionales, donde también indica que el sistema actitudinal y valores compartidos con los miembros de la organización nos da como resultado, la diferenciación con otras organizaciones, cuenta con otros diseños comunes como la estructura simple, la burocracia, la estructura matricial el cual nos ayuda a percibir de diferentes maneras el diseño organizacional.

Como tal, Stoner *et al.* (1996), dice que el diseño organizacional determina la estructura que mejor se adapta a las estrategias, personas, tecnologías y tareas de la organización, este proceso cambia con el tiempo adaptándose gradualmente, los empleadores para perseguir un mismo horizonte y lograr las metas de una institución, son preparados por los gerentes para dirigir las actividades de los miembros de una empresa.

Mientras Chiavenato (2000), afirma que es el proceso de creación de una estructura que se ajuste a la organización para lograr los objetivos establecidos, esta estructura refleja las interrelaciones entre diferentes constituciones que dependen de las estrategias establecidas para lograr un fin común de acuerdo a la tecnología de utiliza.

Una organización es un sistema de acciones, esfuerzos consecuentes coordinados por dos o más personas, en la apariencia de disposición consciente de esta descripción incluye los cuatro denominadores comunes de las organizaciones, como la coordinación de esfuerzos, objetivos comunes, división del trabajo y cooperación. Una jerarquía de autoridad, a menudo llamada estructura organizacional.

En este caso Vivanco (2018), toma cuatro indicadores para su evaluación:

- **Estructura:** refleja la percepción de los miembros de una institución en términos de la cantidad de reglas, procedimiento y otras limitaciones que enfrenta su desenvolvimiento laboral.
- **Toma de decisiones:** Este indicador analiza como las empresas delegan el avance de toma de decisiones entre los grados.
- **Comunicación:** Basada en las redes comunicativas que existen en los trabajadores de la organización y como son escuchados.
- **Remuneración:** Es la retribución mensual o quincenal que se le da al trabajador que se le da el empleo como pago por sus trabajo o servicio.

De estos indicadores se tomó tres para la investigación

Tipos de Diseños

Según Robbins & Coulter (2021), manifiestan que los gerentes tienen algunos diseños comunes para elegir, pueden ser tradicionales o contemporáneos, para Rivas (2016), menciona que la confusión del mercado y los avances tecnológicos están obligando al desarrollo de nuevas formas organizativas, con la creación del valor y la flexibilidad como lemas primarios.

Existen cuatro estructuras en los diseños organizacionales según Robbins *et al.* (2014), que son:

- Estructura de equipos
- Estructura matricial y de proyectos
- Estructuras sin límites

- Estructura de aprendizaje

1.1.1.4 Teorías del clima organizacional

Las Teorías de la motivación (a nivel individual) dio lugar al concepto de clima organizacional (a nivel organizacional) como un aspecto esencial de la relación entre personas y organizaciones, vemos que las personas están en un constante proceso de adaptación a diferentes situaciones para poder cubrir sus necesidades y mantener un cierto equilibrio personal indica (Chiavenato, 2011). Es por eso que se relaciona las teorías de la motivación con las teorías del clima organizacional.

Las teorías de la motivación ofrecen numerosas oportunidades para que las organizaciones mejoren el ánimo y el clima de trabajo según Chiavenato (2009), la forma de aplicarlo pasa por 4 formas:

1.-Las Recompensas monetarias, son una aplicación práctica en teoría de Maslow acerca de la necesidad básica, de los factores higiénicos de Herzberg, de los resultados de segundo nivel de Vroom y de la comparación de aportaciones.

2.-Las Recompensas no monetarias, según Chiavenato (2019), explica que está diseñado para facilitar el logro de metas y tener resultados, la atención puede centrarse en el desempeño laboral o proporcionar habilidades personales.

3.-El Enriquecimiento de las tareas, es un sistema diseñado para transformar los lugares de trabajo y aumentar la motivación y la satisfacción laboral de los empleados, teniendo como finalidad mejorar la eficiencia de las organizaciones de trabajo, proporcionar contenido de trabajo estimulante.

4.-La Modificación de la semana laboral, se define como flexibilidad de la jornada laboral.

Teoría de Maslow

La pirámide de Maslow ha establecido una jerarquía de necesidades humanas donde indica que al satisfacer las necesidades básicas las

personas tenemos necesidades más elevadas como la autorrealización, la confianza y la aceptación de nuestro entorno que nos hará llegar al nivel más alto.

Según Chiavenato (1999), las necesidades influyen en el comportamiento humano, cuando alcanzan un nivel superior asumen el control del comportamiento.

Así, se pueden distinguir 5 niveles de necesidades:

- **Las Necesidades Fisiologicas;** se denominan necesidades basicas o biologica como la alimentacion.
- **Las necesidades de seguridad;** ayudan a personas en resguardar cualquier amenaza real o imaginario, físico o abstracto.
- **Las necesidades de reconocimiento o estima;** se refiere a la vida de un individuo en sociedad, la sociedad necesita compromiso, aceptación de los compañeros.
- **Las necesidades de afiliación;** nos ayuda a formar conexiones emocionales y crear un entorno social.
- **Las necesidades de autorrealización;** se basa en mejoras no solo a nivel físico y mental, sino también a nivel emocional.

De las categorías nos interesa las necesidades de reconocimiento o estima para la Investigación, que nos ayuda a mantener una buena concordancia en clima organización y desempeño laboral.

Teoría de Herzberg

La Teoría de la satisfacción en ocupación o Teoría de los factores, según Herzberg (1968), resume su teoría de la siguiente manera:

Los factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción. se deduce, por tanto, estos sentimientos no son opuestos entre sí, ya que según estudiemos la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, los factores a considerar son completamente diferentes, Palomo (2008).

- a) **Factores higiénicos.** Estas son las condiciones que rodean a una persona mientras trabaja. Su finalidad es evitar focos de frustración o amenaza potenciales en el entorno. Incluyen condiciones y comodidad del trabajo; políticas corporativas y administrativas; relaciones con el supervisor; habilidades técnicas del supervisor; salarios; estabilidad de la oficina; relaciones con los colegas. Estos factores forman el contexto del puesto.
- b) **Factores motivacionales.** Refiere a englobar el trabajo, tareas y responsabilidades relacionadas con el trabajo en sí. Estos Incluyen: delegación de las funciones; libertad para decidir cómo se debe el trabajo; Actividades de promoción; uso pleno de habilidades personales. Establecimiento de objetivos y evaluaciones relacionadas; Simplificación del trabajo (lo realiza la persona que realiza el trabajo); Ampliación o enriquecimiento de posiciones (horizontal o verticalmente).

Teoría de Vroom

La Teoría de Vroom (1964) es una de las Teorías de las Expectativas, que, en resumen, “la satisfacción en el trabajo refleja el grado en que una persona encuentra que su trabajo le resulta deseable, en cuanto le permite alcanzar sus metas personales” Palomo (2008).

Según Chiavenato (1999), solo se aplica a la motivación de la producción estos factores:

- a) objetivos personales
- b) circunstancias personales, percepción, relación entre productividad y consecución de objetivos específicos.

c) Habilidades individuales. para afectar tu nivel de productividad.

Proponer un modelo de expectativas de incentivos basado en metas de mediano plazo y metas progresivas, medios que conduce a la meta final.

Los individuos perciben las consecuencias de cada elección como resultado, el comportamiento refleja una serie de relaciones entre medios y fines que sería casualidad y la relación entre resultado intermedios y resultados finales se llama instrumental.

Teoría de la Expectativa (Lawler), el efectivo motiva el logro, pero también la amistad, la dedicación donde el poder motivacional del dinero es limitado porque se utiliza mal, para las personas, el dinero es solo un medio, no un fin, medios de satisfacción de sus obligaciones.

Teoría de la equidad de Adams, mantiene firme que la motivación, desempeño y satisfacción de una persona dependen de una evaluación subjetiva de su trabajo.

La relación entre esfuerzo-recompensa y la relación esfuerzo – recompensa de los demás en situaciones de los demás en situaciones laborales similares, es decir que estudiar las diferencias individuales, después de comparar sus calificaciones con las de otro compañero de clase situación similar el cual a teoría de la motivación sugiere que las personas están motivadas para ser tratadas de manera justa en función de su desempeño y logros de sus compañeros donde cada persona experimenta una percepción de justicia o falta de ella en comparación con otra persona donde miden sus niveles de rendimiento, atributos, habilidades, experiencias, aprendizaje, genero, edad e identidad, beneficios y salarios.

1.1.1.5 Medición del Clima Organizacional

La proporción del espacio organizacional a través de instrumentos, se orienta cerca de la filiación y la disección de aspectos internos de rasgo sensato e insensato que afectan la conducta de los empleados, donde inicia con las percepciones y actitudes que tienen sobre el espacio que influyen en su motivación laboral. La clasificación de ideas es ecuaníme de la proporción a ejecutar en un dictamen sobre la posición de los empleados dando el espacio organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de semejante modo, que se puedan identificar aspectos de rasgo sensatos e insensatos que describen la filial y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su ocasión inciden en los niveles de motivación y materia. Con estos resultados, la finalidad es guiar acciones específicas que permitan cambiar sus conductas para descubrir un espacio organizacional que logre mayores niveles de materia y fidelidad de metas por el hecho de la apelación humana Méndez (2006).

Para la investigación se utilizó encuesta dirigido a trabajadores de la empresa y el instrumento es un cuestionario para ambas variables y dimensiones de estudio con su respectiva valoración:

- Para la medición de variables de clima organizacional se tiene 24 ítems y con una ponderación 1 a 5 (1: En total desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni acuerdo ni desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo), para el nivel bajo se obtiene de 24 – 48 puntos, para el nivel medio de 49 – 72 puntos y para el nivel alto de 73-120 puntos.
- Para la medición de las dimensiones de cultura organizacional y diseño organizacional se tiene para cada uno de 12 ítems y con una ponderación 1 a 5 (1: En total desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni acuerdo ni desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo, para el nivel bajo se obtiene de 12 – 28 puntos, para el nivel medio de 29 – 44 puntos y para el nivel alto de 45-60 puntos.

1.1.2 Desempeño laboral

Como Chiavenato (2019), desempeño laboral o evaluación desempeño toma diferentes nombres como evaluación de méritos, personas, informes de progreso, actividades individuales o grupales etc. Varían mucho de organización a otra.

Para evaluar el desempeño se sigue un proceso al medir el desempeño de un empleado, conocer el grado que cumple de acuerdo a los requisitos del puesto. Las evaluaciones de desempeño son evaluaciones realizadas por distribuidores, clientes internos en capacidad individual de aquellos quienes trabajan y proporciona datos informativos sobre su desempeño y capacidades individuales que se utilizaran para la mejora continua nos indica (Milkovich & Boudreau, 1997).

La apreciación del desempeño es el proceso de revisar actividades productivas pasadas para evaluar la contribución de un individuo al logro de las metas del sistema administrativo manifiesta (Certo,1997) por lo tanto, evaluación del desempeño implica identificar, medir y gestionar el desempeño de las personas en una organización menciona (Gómez *et al.* 2016).

Según Chiavenato (2020), así como los docentes evalúan el desempeño de sus alumnos las instituciones se interesan por el desempeño de sus colaboradores. En

el pasado, donde había estabilidad y persistencia, el desempeño podía medirse a través de procesos burocráticos y rutinarios. En aquella época, la burocracia un símbolo en su tiempo. Frente una nueva era de cambios, transformación e inestabilidad, la burocracia ha dado paso a la innovación y a la necesidad de crear valor añadido para las personas que trabajan en la organización y los clientes a los que sirve.

La evaluación del desempeño es una valoración sistemática la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña las metas y los resultados que debe alcanzar las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Este proceso sirve para juzgar o estimar, la excelencia, las competencias de un individuo que aporta a la organización, sobre todo, la apreciación del desempeño puede centrarse, en los puestos que ocupa un individuo o las habilidades que aporta a la organización y que contribuyen a su éxito según (Chiavenato, 2009).

Meza (2018), considera que la eficacia laboral que se mide generando capacidad de logro adecuadamente, mejora el desarrollo de capacidades del trabajador y desarrollo de habilidades sociales; y la eficiencia laboral que consiste en mejorar la productividad de los trabajadores, valora la labor de los trabajadores y orienta a los trabajadores en sus labores específicas se debe a la motivación laboral del trabajador, que se expresa en generar buenas condiciones laborales, produce autorrealización del profesional o trabajador en la institución, incentivo acorde a la función que cumple y la satisfacción de necesidades básicas oportunamente.

1.1.2.1 Importancia del desempeño laboral

Según Pernía & Carrera (2014), menciona que el alcance de la actuación laboral es implementar una nueva política retributiva, mejorar las condiciones de trabajo, ayudar a la toma de decisiones o posicionamiento, permitir determinar la necesidad de conversión, detectar errores en la planificación del trabajo y ayudar a observar la necesidad de conflictos laborales, perjudicar el desempeño del cargo asociado.

1.1.2.2. Características del desempeño laboral

Queipo & Useche (2002), mencionan las siguientes características:

Que son habilidad, destreza, necesidad que producen comportamientos que influyen en los resultados dentro de ellos están:

- a) Adaptabilidad: Trata de adaptarse a diferentes entornos, compromiso y personas.
- b) Comunicación: Se refiere a la competencia al expresar las ideas con claridad.
- c) Iniciativa: Se expone la forma en que influyes en las situaciones para lograr objetivos.
- d) Conocimiento: El nivel de conocimiento técnico apropiado para su trabajo y el mantenimiento efectivo de su campo.
- e) Trabajo en equipo: Es la capacidad para trabajar tranquilamente en conjunto de individuos para lograr objetivos comunes y organizacionales.
- f) Estándares de trabajo: Capacidades para alcanzar los objetivos organizacionales, obtener información del mejoramiento sistemático.

Algunos puntos adicionales que los gerentes deberían considerar en su labor:

- Aumento de talentos: desarrolle las habilidades en los participantes del equipo necesitan recomendando planes de desarrollo o capacitación.
- Diseño de trabajo mejorado: estructurar el trabajo de manera efectiva para permitir mejoras y flexibilidad del equipo.
- Maximizar el desempeño: lograr objetivos de desarrollo mediante el entrenamiento y la evaluación del desempeño.

1.1.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Se define en diferentes dimensiones de acuerdo a variedad de investigadores y autores para este estudio se consideró, trabajo en equipo, eficiencia, eficacia e iniciativa.

Para Pernía & Carrera (2014), define como dimensión a:

Trabajo en Equipo. - Es la capacidad del socio para trabajar junto con sus colegas, considerar democráticamente las decisiones tomadas y respetar los ideales de todos.

Según Chiavenato (2009), menciona que los equipos no son solo un grupo de personas, tienen características diferentes cada uno que otros no tienen, toman decisiones y actúan juntos, tienen fuertes vínculos mutuos e intercambio de ideas, sentimientos e interacción emocional.

Así mismo Morales (2017), indica que es un conglomerado de personas con un fin común en mente, tienen y comparten los mismos intereses, deciden en forma conjunta, trabajan de manera grupal y los resultados son la multiplicación de los esfuerzos de las personas.

Eficacia laboral

Para Chiavenato (2009), afirmar que es una normativa de producción, es decir, la capacidad de satisfacer necesidades sociales a través de los productos (bienes o servicios) que proporciona. También cree que está relacionado con el grado en que logra sus objetivos, es decir, el grado en que logra los objetivos de la organización, es eficaz cuando cumple la misión que se propuso cuando estableció su visión, satisface y supera las expectativas de sus grupos de interés o cuando se sostiene a largo plazo en el ámbito financiero, social y ambiental (Chiavenato, 2017).

Iniciativa

Para Aguado (2012), es trabajar activamente en las oportunidades y mejorar los resultados. Tomar iniciativa e innovar.

También Montoya (2016), se cree que la iniciativa brinda la oportunidad de desarrollar nuevas ideas para mejorar los procesos a través de socios de cooperación abiertos al cambio. Tienen la previsión para anticiparse a los problemas y demostrar capacidad para resolverlos.

Eficiencia

Para Chiavenato (2009), indica en qué medida se utilizan los recursos disponibles. De hecho, es el nexo entre insumos (inputs) y productos

(resultados) en otras palabras, entre costos y beneficios. Se centra en la mejor manera de hacer las cosas (métodos o procedimientos) para que los recursos (personas, máquinas, equipos y materias primas) se utilicen de la manera más eficiente, incluye medios, métodos y procedimientos más indicados, los cuales deben estar debidamente planeados y organizados para asegurar el uso óptimo de los recursos disponibles.

Así mismo, Chiavenato (2007), también se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa de los fines, simplemente de los medios.

Para Trelles & Varas (2017), la dimensión del rendimiento son las siguientes:

- Capacidad laboral: Se refleja en la actitud que tiene los empleados en la organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia reflejada en el campo laboral.
- Desarrollo: Puede participar en la mejora de las habilidades y competencias de los empleados, optimizadas mediante una comunicación directa y abierta; los empleados se comprenderán a sí mismo y así lograrán el bienestar social y excelencia personal.
- Eficacia: define como hacer las cosas correctas, es decir; actividades en el ambiente de trabajo diseñadas para permitir que la organización alcance sus objetivos. La alta eficiencia mide el desempeño individual de cada trabajador.
- Perfil del colaborador: está determinado por el comportamiento y características de los empleados de la empresa, su comportamiento está determinado por la edad, el género y la identificación con la empresa.

1.1.2.4. Teorías del desempeño laboral

Teoría de factores múltiples (1990)



Esta teoría se encuentra en plena evolución y fue formulada inicialmente por Campbell (1990), de ella se manifiesta que su diseño es bastante compatible con otros importantes avances conceptuales y metodológicos en la evaluación de la conducta laboral. Actualmente, el modelo identifica ocho factores generales del desempeño laboral que incluyen características como la consistencia del esfuerzo, la disciplina personal, el liderazgo, la eficiencia en las tareas específicas del trabajo y otras clases de destrezas. Además, el modelo especifica tres clases de determinantes de las diferencias individuales en el desempeño laboral, a saber, conocimiento declarativo, conocimiento de procedimientos y habilidad, y motivación, así como sus antecedentes. Esta estructura teórica amplia y claramente estructurada debería demostrar ser aplicable a una amplia gama de investigaciones realizada sobre los constructos del desempeño laboral Anastasi y Urbina, (1998).

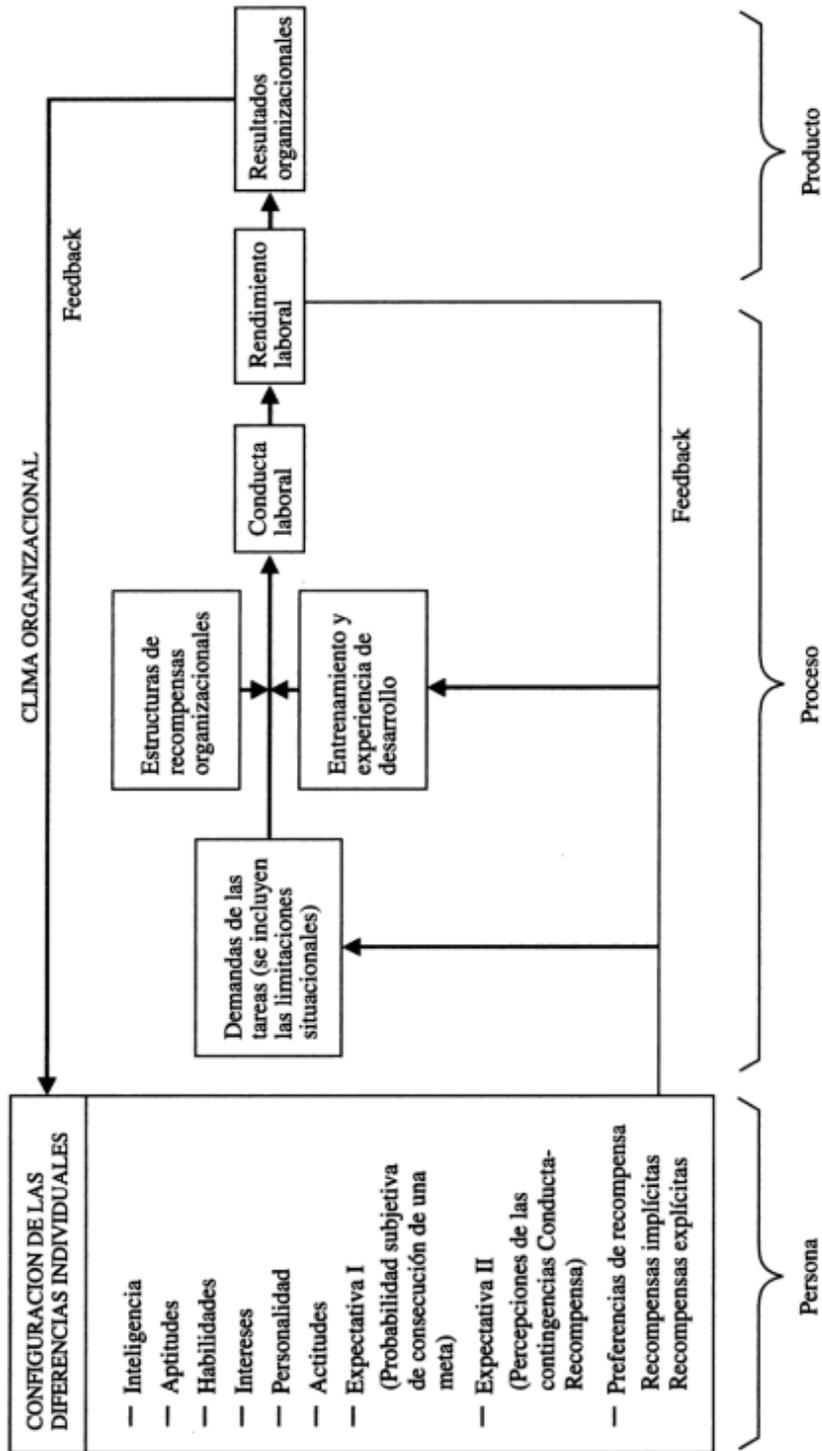


Figura 1. Modelo de eficacia

Modelos de evaluación organizacional

Los modelos de evaluación organizacional (EO) utilizados permiten abarcar los diferentes niveles de análisis (individual, grupal, organizacional) o una integración de todos ellos, utilizan una base empírica, una base teórica o se encuentran en 1° intermedio entre ambas, incluyen variables y patrones de relación muy diferentes y sirven a propósitos muy diferentes.

Modelos a nivel individual

El nivel individual ha sido uno de los más estudiados en la psicología organizacional, lo que ha contribuido al desarrollo de modelos explicativos de la conducta en aspectos como la motivación y la satisfacción, entre otros.

Fernández & Sánchez (1997) siguiendo el modelo sistémico de insumo-proceso-resultado, desarrollaron un modelo integrado por tres áreas principales: persona, proceso, resultado. El componente personas lo forman un conjunto de características individuales que pueden incidir en los resultados de la organización. Tales características son inteligencia, aptitudes, habilidades, intereses, personalidad, expectativas y preferencia de recompensa. El componente procesos tiene dos aspectos importantes, conducta en el trabajo y nivel de ejecución. El entrenamiento adecuado, la estructura de recompensas de la organización y las demandas de la tarea pueden actuar como facilitadores de un buen clima o ambiente laboral y, en consecuencia, del rendimiento individual. El componente resultado incluye productividad, eficiencia, beneficios. éstos a su vez retroalimentan las expectativas, aptitudes y actitudes individuales (Ver Fig. 1).

Modelos a nivel grupal

Otros autores han abordado el estudio de la organización tomando el grupo como unidad fundamental de análisis. En esta línea Likert (1967) combina en un único modelo la perspectiva estructuralista con el enfoque de las relaciones humanas. En el proceso de desarrollo de una organización hay que considerar, según Likert, tres tipos de variables: causales, intervinientes y resultado. Las variables causales son aquellas que pueden ser controladas por la organización, como por ejemplo la estructura, sistema de dirección. Las variables intervinientes reflejan las condiciones internas de la organización (motivación, comunicación, actitudes). Las

variables resultado son la productividad, beneficios, etc. La organización la entiende Likert como un conjunto de grupos interrelacionados, cada grupo se solapa con los que tiene sobre él en la jerarquía.

Hackman & Morris (1975), también derivaron un modelo que consta de 3 fases: insumos, procesos y resultados. Las entradas están integradas por factores individuales (personalidad, actitudes, habilidades de los miembros del grupo), grupales (cohesión, estructura y tipo de grupo) y factores ambientales (estrés, tipo de tareas, sistemas de recompensas). En el proceso subrayan la interacción grupal y proponen como variables el esfuerzo, la motivación, estrategias para el desempeño de tareas, habilidades y conocimientos. Finalmente, los resultados serían dos fases precedentes.

Modelos a nivel organizacional

A nivel organizacional tenemos también varios modelos, siendo de los más conocidos el propuesto por Lawrence & Lorsch (1967). El modelo se basa en los principios de diferenciación e integración. Se hace hincapié en las transacciones con el entorno, transacciones que marcan los procesos de diferenciación (cómo la organización relaciona los elementos de su estructura interna para encontrar respuestas a las exigencias de su entorno) e integración (cómo la organización coordina a los grupos o individuos para obtener la colaboración requerida).

El modelo de Pugh y Pheysey (1972) se centra en las dimensiones estructurales y considera como las interacciones entre estructura, contexto y comportamiento influyen sobre el rendimiento. La estructura comprende las variables de estructuración de las actividades, concentración de la autoridad, control del flujo de trabajo y tamaño del componente de apoyo. El contexto comprende el entorno en el que opera la organización. El comportamiento incluye factores como patrones de interacción, conflicto, conducta innovadora, etc. El rendimiento, a nivel organizacional, se entiende como un todo e incluye aspectos como reputación, productividad y adaptabilidad. Este modelo resulta útil para la comparación entre organizaciones.

Modelos integrativos

Estos modelos son los que más se acercan a las pretensiones de la EO y uno de los más conocidos es el de Invancevich, Szilagyi y Wallace (1977). Estos autores trataron de mostrar cómo se integran e interactúan las variables individuales, grupales y organizacionales y cómo ejercen influencia sobre el rendimiento. Este modelo tiene “como principal característica el haber integrado un número considerable de variables perfectamente relacionadas unas con otras y el haber incluido los 3 niveles de análisis nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional” menciona (Pérez & Fernández, 1985).

A este enfoque también pertenecen los modelos de James y Jones (1976) y Pérez Velasco y Fernández-Ríos (1985). Este último, el modelo tecno cultural, parte de las premisas siguientes: la organización es un sistema abierto, es también una comunidad, es además un sistema cultural. En cuanto sistema cultural la organización está compuesta de tres subsistemas: el ideológico, el sociológico y el tecnológico. Reconocen la predominancia de lo tecnológico sobre el sistema cultural ya que, según estos autores, la tecnología condiciona lo social y lo ideológico.

Van de Ven y Ferry (1980) entienden que la EO ha de atender a cuatro niveles de análisis: nivel de los puestos, nivel de las unidades, nivel de toda la organización y nivel de las relaciones entre unidades u organizaciones.

En cada uno de estos niveles se han de evaluar las dimensiones de contexto, diseño y resultados. A partir de aquí desarrollan todo un instrumento complejo para evaluar la organización.

En todos los modelos expuestos aparece de forma reiterada la variable “resultados”. Tanto en los que se adopta una perspectiva individual como en los que se desarrollan diversas integraciones la variable resultados llega a ser una constante a la que se dirigen el resto de los factores. La EO contempla los resultados como el criterio clave a la hora de diagnosticar el funcionamiento del sistema. Ahora bien, en muchos de estos modelos el centro de interés está en las variables antecedentes más que en las variables consecuentes, resultados en el mejor de los casos estos resultados solo han sido contemplados bajo un número muy determinado de

criterios, normalmente de tipo económico, como productividad, beneficios, rentabilidad, etc.

Que el rendimiento sea un constructo complejo resultante de los criterios y normas utilizados por los decisores ha motivado que sea una realidad evasiva y de difícil evaluación. Precisamente es aquí donde hay que situar los modelos de evaluación del rendimiento o eficacia organizacional.

Son modelos que, si bien están integrados en el contexto de la EO, abordan de forma más directa la problemática de cómo evaluar la eficacia y no los antecedentes o procesos que dan lugar a los resultados.

Teorías de desempeño laboral están asociadas a las teorías del trabajo

- Teoría de Frederick Taylor Administración Científica; Se define como un procedimiento basado en métodos y leyes científicas que permiten aprovechar mejor la jornada laboral y evitar la pérdida de tiempo y dinero en el proceso productivo. Su principal objetivo es alcanzar el más alto nivel de productividad y por tanto de bienestar.
- Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo; Considera la motivación en los empleados sólo como económica y socio-psicológica, se ignora la necesidad de aprender y actualizar conocimientos, así como las necesidades relacionadas con el desempeño del trabajo en sí.
- Teoría sociotécnica; Se optimiza conjuntamente con énfasis en el rendimiento técnico superior y la calidad del trabajo.
- Teoría de motivación; está diseñada para mejorar la comprensión de lo que impulsa a una persona hacia una meta o resultado particular

De acuerdo al desempeño laboral se puede visualizar el cuadro de doble entrada considerando la competencia y la actitud para trabajar con algunas dimensiones (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Cuadro de doble entrada del desempeño laboral

SI	COMPETENCIA	MOTIVACIÓN	AMBIENTE DE TRABAJO
NO		ESTRUCTURA	APRENDIZAJE
		NO	ACTITUD
			SI

Según el cuadro de doble entrada, con la motivación se tendrá un mejor ambiente de trabajo y buena actitud, con el aprendizaje habrá un ambiente de trabajo adecuado.

1.1.2.4 Medición del Desempeño laboral

Este elemento principal de la evaluación consiste en medir el desempeño del empleado con criterios previamente establecidos. Por lo tanto, se deben tener en cuenta ciertas condiciones para medir adecuadamente el desempeño, donde se aplica los mismos criterios de evaluación en toda la organización y sean comparables, (De la Torre & Afán, 2017).

Para medir el desempeño laboral se tiene 20 ítems con una ponderación que va de 1 a 5 (1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre), para el nivel bajo se obtiene 20 – 40 puntos, para el nivel medio se obtiene de 41 – 60 puntos y para el nivel alto de obtiene de 61 – 100 puntos.

En este caso solo de trabajo con la variable.

1.2 Antecedentes

1.2.1 A nivel internacional

Cedeño (2019), en su investigación en Ecuador titulada: “Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes de la unidad educativa particular Latino en el período 2018-2019”, el objetivo fue analizar la influencia del clima

organizacional en el desempeño de los docentes de una institución educativa. La investigación tuvo un diseño transeccional - correlacional, con una población de 36 docentes, los instrumentos para recolectar la información fueron elaborados por la investigadora, la Escala de clima organizacional con 17 ítems y una Ficha de evaluación pedagógica de la clase demostrativa con 20 ítems para medir el desempeño docente. Concluye que el desempeño docente es influenciado por el clima organizacional.

Plácido (2018), en su investigación en México titulada: “Diagnóstico del Clima Organizacional del personal docente de tiempo completo de las licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración campus Xalapa de la Universidad Veracruzana”, su objetivo fue diagnosticar el clima organizacional a partir de la percepción de los docentes de horas completas en los cuatro diplomas de la Facultad, con el fin de aportar conocimientos para mejorarlo. El diseño fue no experimental y descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo, la población estuvo compuesta por 51 docentes de tiempo completo, se les aplicó un sondeo con 48 preguntas Likerta Skala (nunca, rara vez, a veces y siempre) que evalúa las dimensiones: ambiente físico, liderazgo, comunicación, motivación, aspectos organizacionales y relaciones sociales. La investigadora concluyó que la mayoría de los profesores se dan cuenta de la atmosfera organizacional regular.

Hernández (2018), en su investigación en Colombia titulada: “Descripción del clima organizacional en la Institución Educativa Oficial la Balsa”; tuvo como objetivo describir el entorno organizacional, centrándose en las relaciones o conexiones entre los conflictos y las personas. La metodología abarcó un estudio censal a 30 personas (2 directivos-docentes, 26 docentes y 2 administrativos) con enfoque cualitativo basado en un diseño etnográfico y de dominio descriptivo. Se eligió como herramienta una encuesta estructurada desarrollada por la propia investigadora, concluyendo que el clima organizacional es medianamente favorable.

Morales *et al.* (2017), en su investigación en Colombia: “Clima laboral dirigido a docentes del colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida – Guainía”, cuyo objetivo fue describir el clima laboral en una institución educativa. Fue una investigación llevada a cabo bajo el enfoque cuantitativo y con un diseño descriptivo, con una población de 42 docentes se les aplicó el Test CLA para medir clima laboral de 93

ítems, concluyendo que el clima laboral se encuentra en un estado medio (promedio = 48.3).

Medina (2017), en su tesis en Ecuador titulada: “Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito”, su objetivo era determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño docente en una Institución Educativa Particular. Fue una investigación descriptiva correlacional, se aplicó a 50 docentes el cuestionario de HayMcBer con 90 reactivos y para medir el desempeño se utilizó cuatro (4) instrumentos institucionales que evalúan dimensiones: gestión del aprendizaje, compromiso ético, desarrollo profesional y dominio disciplinar. La investigadora encontró que el impacto positivo del ambiente organizacional en el desempeño docente es muy bajo.

Qiñonez & Peralta (2017), en su observación en Ecuador titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur”, tenían como finalidad, determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes, su investigación fue correlacional con diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 157 docentes a quienes se les aplicó el instrumento desarrollado por De Araujo, De la torre, López, y Basto (2010) para medir clima organizacional y para medir la variable desempeño laboral utilizaron la ficha de evaluación de desempeño laboral docente, desarrollado por Reyes (2012). Llegando a concluir, el clima organizacional esta significativamente relacionado con el desempeño laboral, esto sugiere que a medida que aumenta la conciencia sobre el clima organizacional, el desempeño de los docentes también mejorara.

González & Figueroa (2017), en su indagación en Colombia titulada: “Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen – Colombia”, tuvieron como objetivo determinar el grado de relación entre clima laboral y satisfacción docente, siendo el tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo de diseño no experimental; se consideró a la totalidad de la población de los 90 docentes, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para medir ambas variables, en vista que la prueba de normalidad salió no normal los investigadores utilizaron el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo $Rho = 0,474$ y $p = 0,035$, de modo que

concluyeron que hay una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción docente.

Araujo (2007), en su investigación en Maracaibo titulada: “Cultura organizacional y desempeño laboral de los supervisores escolares del sector educativo público”, el propósito fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los supervisores escolares de las escuelas básicas del municipio de Maracaibo, se llevó a cabo un estudio correlacional y diseño no experimental, con una población conformada por 23 supervisores y 124 entidades educativas, donde se efectuó un censo, la recolección de datos se hizo con dos instrumentos, encuesta en escala likert, la validez de contenido se alcanzó empleando el juicio de expertos, la confiabilidad mediante el coeficiente alfa Cronbach, para la cultura organizacional (0.74) y (0.85) para desempeño laboral, se usó cuadros de doble entrada para tabulación a partir de esos datos se realizó en análisis estadístico, se calcularon medidas de tendencia central y dispersión, coeficiente de Pearson dando como resultado la fortaleza en el compromiso colectivo y las relaciones interpersonales así como debilidad en el esmero en su labor, cumpliendo tareas aportes y eficacia en el desempeño, la respuesta entre variables fue fuerte y positiva, significando la existencia de una intensa relación del estudio.

1.2.2. A nivel nacional

Fustamante (2019), en su investigación en el Callao titulada: “Clima organizacional en dos instituciones educativas públicas de Ventanilla - Callao, desde la perspectiva docente”, cuyo objetivo fue establecer la comparación del clima organizacional entre dos instituciones educativas públicas de Ventanilla-Callao, una de ellas, de gestión por convenio y la otra de gestión pública. El estudio es descriptivo comparativo, utilizando un diseño transversal no experimental, se trabajó dos poblaciones de estudio conformadas por 60 docentes correspondientes a la institución de gestión por convenio y 21 docentes correspondientes a la institución de gestión pública, se usó una muestra por conveniencia constituida por 46 docentes correspondientes a la institución de gestión por convenio y 20 docentes correspondientes a la institución de gestión pública, en el cual el investigador seleccionó a los participantes, que contaban con docentes que estaban de acuerdo a ser estudiados en el tiempo que dure dicha investigación. Para ello, se aplicó el cuestionario sobre clima organizacional como

herramienta de recopilación de datos, se concluyó que el entorno regulatorio en ambos lugares era alto, pero no al mismo ritmo.

Santoyo (2019), en su investigación en Chiclayo titulada: “Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Juan Abad en el distrito de Motupe”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de una institución educativa, se realizó la investigación cuantitativa de alcance descriptivo y diseño no experimental transversal, se utilizaron dimensiones planteadas para la medición del desempeño laboral, donde se aplicaron a una población de 30 colaboradores de la institución educativa, se concluye con la evidencia un desempeño alto lo cual significa que los colaboradores cumplen con las exigencias requeridas para el cumplimiento de sus funciones.

Seminario (2019), en su exploración en Chiclayo titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral del sector Educativo Primario Estatal del Centro de Chiclayo”, el objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en tres escuelas públicas, fue una investigación aplicada de nivel correlacional y diseño no experimental transversal, con una población total y muestra de 83 personas, utilizó como instrumento la Escala de Clima Laboral CL-SPC, la cual cuenta con 50 ítems; y el cuestionario de Desempeño Laboral que cuenta con 23 ítems, por lo tanto el investigador concluyó que las tres instituciones tuvieron la misma puntuación de (31), y por lo tanto en la misma categoría, esto refleja que el personal de cada institución se identifica moderadamente con sus instituciones y solo logra las metas más cercanas.

Bobadilla (2017), en su investigación en Huancayo titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Fue una investigación descriptiva aplicada de diseño correlacional, la población fue de 250 docentes de los cuales, el estudio se llevó a cabo con 104 profesores de cuatro Institutos Superiores de la localidad que fueron evaluados mediante una escala del clima organizacional de tipo Likert y una encuesta de desempeño laboral, los considerados con nivel bueno son los Institutos Franklin Roosevelt y San Pedro, en el nivel regular los Institutos Santiago Antúnez de Mayolo y Eugenio Paccelly. El instituto con mejor clima organizacional

es el Instituto San Pedro, seguido del Instituto Franklin Roosevelt, en tercer lugar, el Instituto Santiago Antúnez de Mayolo y por último el Instituto Eugenio Paccelly.

Gutiérrez (2017), en su investigación en Lima titulada: “Clima organizacional y desempeño docente en una Institución Educativa Pública y Privada”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y el Desempeño Docente en la Institución Educativa Pública Fe y Alegría N° 17, del distrito de Villa el Salvador y la Institución Educativa Privada Salamanca del distrito de Villa María del Triunfo. Fue estudio descriptivos correlacionales con diseños no experimentales con una población conformado por 150 alumnos, 100 de la Institución Educativa Pública Fe y Alegría N° 17 del distrito de Villa el Salvador, y 50 estudiantes de la Institución Educativa Privada Salamanca en el distrito de Villa María del Triunfo, que cuenta con 73 estudiantes de villa el salvador por formula de probabilidad, estudiantes de la Institución Educativa Pública N° 17 del distrito y 36 estudiantes de la Institución Educativa Privada Salamanca Villa María del Triunfo; un total de 109 estudiantes, concluyo la Institución Educativa Pública Fe y Alegría N° 17 del distrito de Villa El Salvador y 36 estudiantes de la Institución Educativa Privada Salamanca en el distrito de Villa María del Triunfo, el Clima Organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento académico, triunfo

Pastrana-Falcón (2017), en su análisis en Lima titulada: “Relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano-sede San Miguel-Lima”, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral de los docentes del área de lengua inglesa de la sede San Miguel, su investigación fue con un paradigma cuantitativo correlacional con una población de 94 profesores y una muestra de 43 docentes del total a quienes se les aplicó dos cuestionarios, el primero para medir el clima institucional diseñado por el doctor Mario Martín Bris y el segundo para medir el desempeño docente diseñado por Héctor Valdés Veloz. El investigador concluyó que el estado actual del clima institucional no es bueno y que existen serias deficiencias en los aspectos que componen el clima institucional, en cuanto al desempeño encontró que va de regular a bueno también halló que a medida que el clima organizacional mejora, el desempeño laboral de los docentes también lo hacen.

Huashuayo & Flores (2017), en su averiguación en Abancay titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de docentes en la Institución Educativa N° 54313 de Ancobamba – Chapimarca - provincia de Aymaraes – 2017”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de docentes, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal y de campo. La población y muestra estuvo constituida por 03 directores, 15 docentes y 02 personales auxiliares administrativos. Concluyeron demostrando que el ambiente autoritario que prevalece en el centro educativo no son los más aceptables, donde los directores no son considerados gerentes y el docente no se siente plenamente conectado con la organización, lo que afecta la eficiencia de su trabajo, y muestra la monotonía de la vida diaria. También encontraron correlación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Guerrero (2019), en su investigación en Lima titulada: “Clima organizacional y desempeño docente de los profesores de la Institución Educativa Callao, Bellavista – 2017”, contó con el objetivo de demostrar la relación entre clima organizacional y desempeño docente, la investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo, la población y muestra estuvo constituida por 35 docentes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 48 preguntas, la validez del instrumento se hizo con juicio de expertos y la confiabilidad interna con el coeficiente de Alfa Cronbach. El investigador concluyó que existe un escalon de correlación moderada entre las variables de los empleadores de Institución Educativa Callao, Bellavista.

Ramos (2018), en su investigación en Lima titulada: “Clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa N° 6038, UGEL 01, 2018”, dispuso como objetivo determinar la relación del clima organizacional con el desempeño docente, fue una investigación con enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, correlacional de corte transversal con una población y muestra de 87 docentes y utilizó el coeficiente rho de Spearman para la prueba de hipótesis, llegando a la conclusión que existe una relación directa, moderada y significativa entre el clima organizacional y el desempeño docente.

Collanca (2016), en su investigación en Satipo titulada: “Clima laboral en las instituciones educativas del nivel primario de la zona urbana de Satipo”, su objetivo

era determinar si la percepción de ambiente laboral difiere con función del género, tiempo de servicio, condición laboral, permanencia en el centro que labora, los docentes de la Institución Educativa del nivel Primario ubicado en la zona urbana del distrito de Satipo, fue una investigación de nivel descriptivo comparativo con método de investigación hipotético deductivo, se trabajó con una población y muestra de 97 docentes, la técnica e instrumento fue la encuesta que eran conformados de 50 ítems, así mismo llegó a la conclusión que no existe diferencia entre el género, años de servicio, condición laboral, tiempo de permanencia para los colaboradores de instituciones educativas del nivel primario de la zona urbana de Satipo, 2016.

Montano (2018), en su pesquisa en Lima titulada: “Diseño organizacional y Desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018”, la finalidad general era determinar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño por competencias en los trabajadores, la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un nivel descriptivo con diseño no experimental - correlacional con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 60 profesionales con experiencia en el área, la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios debidamente validados, a través de juicio de expertos y determino su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, donde se concluyó de esta manera: el diseño organizacional se relaciona en forma positiva, moderada ($Rho = 0,501$) y significativa (p valor = 0,000 menor que 0,01) con el desempeño por competencias, el diseño organizacional se relaciona positiva débil ($Rho = 0,302$) y significativa (p valor = 0,019 menor que 0,05) con las competencias básicas, el diseño organizacional se relaciona positiva moderada ($Rho = 0,641$ y significativa (p valor = 0,000 menor que 0,01) con las competencias conductuales y (e) el diseño organizacional no se relaciona con las competencias funcionales (p valor = 0,063 es mayor que 0,05).

García del Pezo (2015), en su tesis titulada: “Diseño organizacional para la escuela de Educación Básica El Vigía de la Parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015 ”, el objetivo es Elaborar una Estructura Organizacional adecuada mediante la aplicación de herramientas metodológicas que faciliten la Elaboración del Diseño Organizacional que fortalezca la Gestión Administrativa y Académica de la Escuela de Educación Básica “El Vigía” del Cantón

Salinas, este estudio tiene un enfoque cualitativo – cuantitativo, los métodos utilizados fueron inductivo – analítico; tipo de estudio descriptivo, bibliográfico y aplicada, se utilizó encuestas y entrevistas, el análisis e interpretación de los resultados se presentó como gráficos e interpretó de acuerdo a la encuesta aplicada al personal docente y padres de familia, las conclusiones contienen el modelo de diseño organizacional planteado que contempla en su esquema el análisis situacional de la organización, la dirección estratégica, la proyección del diseño organizacional y la efectividad con cada uno de sus componentes que concluyeron pertinentes dentro se propone la implementación del Diseño Organizacional para la Escuela de Educación Básica “El Vigía” el cual garantizara la productividad y efectividad de la institución.

Damián & Urbina (2021), en su tesis titulada: “Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume - 2020”, el objetivo del estudio fue determinar la influencia que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, el tipo fue aplicada - propositiva, diseño no experimental y transversal, la población y muestra 117 trabajadores, su técnica fue la encuesta, consta de dos cuestionarios: cultura organizacional, de 31 ítems y desempeño laboral, de 11 ítems, calificados con una escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), validados con un Alfa de Cronbach de 0.960 y 0.938 respectivamente. Se concluyó que, la cultura organizacional tiene una influencia positiva, significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume. Se demostró a través del coeficiente de Pearson, igual a 0.395 con un alfa 0,01.

Ruiz (2022), en su investigación en la ciudad de Huancayo titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana Los Andes, el objetivo general fue establecer la relación existente entre el clima organizacional en el desempeño laboral, el método general de la investigación fue el científico y el método hipotético deductivo, el tipo fue básica de nivel relacional, diseño no experimental; la población estuvo conformada por 200 docentes, el muestreo fue dirigido o intencional cuyo tamaño fue de 130 docentes, el resultado fue un alto grado de percepción, se evidencia una relación significativa entre clima organizacional y desempeño docente, donde concluyo que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor de chi cuadrado de 19 337; 4 g. l.y un $p < 0.05$ y se recomendó tener mejoras en el diseño

organizacional, tener las consideraciones de mejora continua que conduzcan a un desempeño laboral alto.

1.2.3 A nivel regional

Torres & Zegarra (2015), en su artículo titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de La Ciudad Puno -2014 – Perú”, tuvieron como objetivo conocer el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno, fue una investigación básica y el diseño no experimental, el método utilizado fue el cuantitativo, la población y muestra fue de 133 docentes, la técnica de la encuesta utilizo el cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral utilizando el Método Mitades Partidas de Rulon y Guttman, se concluyó que existe una fuerte relación directa positiva, que muestra cuanto mejor es el clima organizacional, mayor es el desempeño en el trabajo.

Flores (2018), en su información en Macusani titulada: “Clima escolar y desempeño docente en la institución educativa secundaria José Macedo Mendoza de Macusani-2016”, tuvo como objetivo determinar el grado de correlación entre el clima escolar y desempeño docente, fue una investigación descriptivo correlacional cuantitativo, su población y muestra fue de 88 docentes, aplicó la técnica de la encuesta para la variable clima escolar y la técnica de observación para la variable desempeño docente, como instrumento utilizó un cuestionario para el clima escolar y una ficha de observación de desempeño docente con sus respectivos ítems. Llegaron a la conclusión que los docentes califican el clima escolar como regular, esto relacionado con los buenos niveles de desempeño docente.

Tintaya (2017), en su investigación en Puno titulada: “Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016”, tuvo como objetivo relacionar el clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, el tipo de estudio de esta investigación fue observacional, prospectivo, transversal y correlacional, la muestra estudiada estuvo compuesta por 98 estudiantes, 14 docentes y 2 administrativos para el clima laboral y 98 estudiantes para la satisfacción académica, el cual estuvo conformado por 55 enunciados y la encuesta SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) el cual estuvo



conformado por 93 enunciados, se concluyó que el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, aceptando la hipótesis nula de la investigación.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

En nivel internacional, los mayores desafíos enfrentan las instituciones para lograr sus propósitos institucionales es tratar de contar con un grupo de personas comprometidas con seguir los lineamientos que presenta cualquier actividad en cualquier contexto, como ser realistas y competentes en su rol. Además de adaptarse a los posibles cambios en función de las instituciones. Sin embargo, un elemento esencial para que las organizaciones sean prácticas y competentes es explotar sus ventajas humanas, técnicas y económicas, para implantar escenarios agradables de trabajo que permitan a las personas dotar a una organización de una ventaja competitiva.

En la actualidad es considerado un factor que determina la eficiencia y eficacia de las organizaciones, así como menciona Domínguez *et al.* (2013), se forma a través de las percepciones individuales de quien integra una organización, así mismo es un conjunto de patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que definen el ambiente organizacional. Se ha puesto mucho énfasis en el tema debido a la importancia y trascendencia que tiene en una organización, pues que como menciona Paco & Matas (2015), el no tener buen ambiente laboral afectara al desempeño laboral, salud y bienestar del colaborador en la organización.

El clima organizacional es importante para casi todas las organizaciones, quienes persiguen un mejoramiento constante en el entorno de su organización, para mejorar la productividad.

En el sector de educación del Perú y sobre todo en las instituciones privadas se están involucrando en buscar calidad educativa, donde los factores de innovación, tecnología y sobre todo los gerentes deben estudiar y analizar el proceso de evaluación del desempeño para tomar decisiones que brinden servicios de capacitación de calidad.

En este sentido a las organizaciones educativas se le es importante tomar en cuenta al recurso humano ya sea directivo, administrativo y docente quienes deben de ejercer sus funciones con un clima organizacional donde se generen buenas relaciones interpersonales, al respecto Casanova *et al.* (2017), menciona que el accionar de los integrantes de las organizaciones educativas pueden ser negativa o problemática debido al Clima Organizacional desarrollado, si éste es impropio con los principios que sustenta la educación; o positiva y no presentar problemas, realizando su labor con gusto y abnegación, sin embargo, tales posiciones pueden verse afectados en su interior. Por otro lado, Casassus (2000), menciona que las limitaciones para llevar a cabo una práctica de gestión alineada con el propósito educativo como fin último de las escuelas, asociado a ambientes operativos que limitan la productividad y equidad, resultan de un clima laboral poco apto para generar relaciones interpersonales que permitan proyectar una gestión exitosa a nivel interno y externo, lo cual genera desmotivación en los docentes, demostrándose en escasa participación, compromiso y desarrollo profesional.

La empresa de servicios educativos MASTA de Juliaca presenta diferentes factores en el clima organizacional y el desempeño laboral que se ven reflejado en el manejo de la planificación que derivan en la calidad y eficiencia educativa, donde se tiene que tener en cuenta con la actuación de los colaboradores, donde manifiestan alcanzar las metas de una organización. Todo lo mencionado hace que exista un buen clima organizacional y se tenga resultados óptimos en el desempeño laboral y lograr los objetivos a cabalidad.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca: 2020?

2.2.2 Preguntas específicos

¿Cómo es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020?

¿Cómo es la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los

trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020?

2.3 Justificación

Es un tema de suma consideración, puesto que al existir un buen clima en las instituciones y organizaciones permite que exista resultados con eficacia y eficiencia para lograr los objetivos marcados de igual manera la institución educativa de Juliaca, este se considera un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles en la organización, ya que ejerce influencia directa en el desempeño laboral, se ve reflejado en los resultados.

El ambiente tanto interno y externo en las instituciones u organizaciones en las que se labora dentro de ello se considera la cultura organizacional como: las relaciones personales, cooperación, identidad, entre otros; al igual que se habla del diseño organizacional como: la toma de decisiones, comunicación esta sea informal o formal, de forma horizontal o vertical, estructura de la organización, entre otros.

Se justifica la investigación de la empresa de servicios educativos MASTA de Juliaca que maneja políticas de una organización privada que brinda servicios de enseñanza escolar, en consecuencia, deben brindar un servicio de buena calidad educativa. Para ello es necesario contar con un buen clima organizacional para tener un entorno adecuado de trabajo y por ende el personal o trabajador que labora pueda tener un buen desempeño laboral. La cultura organizacional y el diseño organizacional son claves para lograr un buen posicionamiento de la organización sujeto de investigación y así brindar servicios de calidad y posicionar a esta organización educativa.

Al igual los resultados obtenidos permitió diseñar o mejorar las estrategias para tener un clima laboral agradable, mejorando las relaciones personales entre compañeros, teniendo buenos canales de comunicación, diálogo entre todos los trabajadores, logrando así que el desempeño laboral sea más asertivo, con buen trato hacia el personal vinculadas a la organización educativa privada.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los

trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca: 2020.

2.4.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020.

Identificar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente por la calidad del trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.
- El diseño organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

Se ha llevado a cabo en el departamento de Puno, Provincia de San Román, Distrito de Juliaca ubicado a 3500 m.s.n.m, en la parte sur del país; en la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, brinda servicio educativo privado, en cuanto a enseñanza por categorías: inicial, primaria y secundaria, son considerados estudiantes 3 – 16 años de edad, de padres pudientes dedicados en su mayoría a trabajadores profesionales en diferentes áreas y al comercio informal, En ese contexto se observó un aumento progresivo de la cantidad de estudiantes a la institución educativa el cual es atendido por los docentes de diferentes áreas.

3.2 Población

La población para este trabajo de investigación, está conformada por 57 trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2020 (Tabla 3).

Tabla 3

Número de trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada

Nº	NIVEL	CANTIDAD DE DOCENTES
1	ADMINISTRATIVOS	10
2	SECUNDARIA	28
3	PRIMARIA	6
4	INICIAL	5
5	AUXILIAR	5
6	PSICOLOGIA	2
7	LIMPIEZA	1
	TOTAL	57

Fuente: Partes diarias de los trabajadores de la Empresa MASTA (2020)

3.3 Muestra

En la muestra se considera el total de trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

Para Hernández et al. (2018), la muestra es una unidad de análisis ya que produce los datos e información para ser usados en la investigación, según López & Fachelli (2015), definen la muestra que es igual a la población por lo que se utiliza esta clasificación, si la población es pequeña se dice que la situación es agotadora por unidad de población, mientras Carrasquedo (2017), se basa en el principio de equiprobabilidad, ya que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra.

Tipos de muestra

Existen dos tipos de muestra:

Muestreo Probabilística, se calcula el tamaño de la muestra apropiada para que sea representativa la población, dentro de ellos tenemos:

Muestra aleatoria simple

Muestra estratificada

Muestra por conglomerados

Muestra No probabilística o dirigida, depende de los motivos relacionados con las características y el contexto de la investigación, en este caso el proceso no es mecánico ni electrónico, tampoco tiene una fórmula de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones por parte de uno o más investigadores.

La elección del tipo de muestra depende del planteamiento del problema, el diseño de investigación, la homogeneidad de las unidades de investigación y la contribución que se pretende hacer según Hernández et al. (2018).

Para la investigación se usó la muestra no probabilística.

3.4 Método de investigación

3.4.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la Investigación es cuantitativo en el sentido de que se recopilan datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento y probar teorías Hernández et al. (2014).

3.4.2 Método de Investigación

El método aplicado es hipotético – deductivo, porque ofrece un proceso de secuencia y evidencia a partir de las ideas definidas derivadas de los objetivos y preguntas de investigación, revisando la literatura y crear marco teórico, formular hipótesis e identificar variables basadas en el problema y desarrollar un plan para probar, se miden las variables mediante métodos estadísticos y se extraen conclusiones sobre la hipótesis utilizando métodos cuantitativos (Hernández *et al*, 2014).

3.4.3 Diseño de la investigación

El diseño de investigación utilizado fue un diseño no experimental, dado que el estudio no manipula las variables, sino que solo observa el fenómeno en su entorno natural para el análisis, los datos se recopilan en un momento y al mismo tiempo, de la misma manera se estudia y determina la relación entre las variables sobre la base de la casualidad (Hernández *et al*, 2014).

3.4.4 Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo porque busca describir el comportamiento, características y cualidades de las variables, el grado de asociación o correlación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto específico (Hernández *et al*, 2014).

3.4.5 Tipo de investigación

Este estudio fue observacional, prospectivo, transversal y analítico, ya nuestra intervención se limitó a fenómenos observacionales y no se realizaron experimentos, los datos utilizados fueron primarios, recogidos de una sola vez y fue un estudio multivariado.

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1. Descripción de variables analizadas en los objetivos específicos.

Se detalla las variables de en función de los objetivos, dimensiones, indicadores y niveles (Ver Tabla 4).

Tabla 4

Descripción de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Nivel/Rango
		Cultura organizacional	Identidad	Bajo (12-28)
			Conflicto y Cooperación	Medio (29-44)
			Motivación	Alto (45-60)
Identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca - 2020.	Clima Organizacional (X)	Diseño organizacional	Estructura	Bajo (12-29)
			Toma de Decisiones	Medio (29-44)
			Comunicación	Alto (45-60)
Identificar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca - 2020.	Desempeño Laboral (Y)	Trabajo en Equipo	Eficacia	Bajo (20-40)
			Iniciativa	Medio (41-60)
			Eficiencia	Alto (61-100)

3.5.2. Descripción detallada del uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros.

Técnicas: Se emplearán las siguientes:

Encuesta: Nos permitirá recabar información y datos necesarios sobre la población sujeto de estudio, esto a través de la aplicación de los cuestionarios.

Revisión bibliográfica: Esta técnica nos permitirá obtener información teórica, mediante la revisión de investigaciones, libros, boletines, revistas, artículos científicos, entre otros, que nos servirá para la interpretación y análisis de la investigación.

Instrumento: En la investigación se empleó lo siguiente:

Cuestionario: Es el instrumento donde se plantea interrogantes estructuradas para medir las variables y dimensiones de estudio, así alcanzar los objetivos

propuestos, se valida con la escala de Likert.

La escala de Likert, es un conjunto de acciones presentados en forma de declaraciones o indicaciones que requieren que el investigador responda de alguna manera, cada afirmación o juicio va acompañado de 3,5 o 7 respuestas de n extremo a otro y se le asigna un valor de mayor a menor o viceversa, Ñaupas et al. (2018).

3.5.3 Aplicación de prueba estadística inferencial.

Para la contratación de la hipótesis general y específicas se utilizó, coeficiente de correlación Rho de Spearman por tratarse de información específica y tres rangos (bajo, medio, alto) en ambas variables (Gamarra et al 2019).

Hipótesis estadística

Ho: $R_{xy} =$ (quiere decir que no hay relación directa y significativa entre variables)

Ha: $R_{xy} \neq$ (quiere decir hay relación directa y significativa entre variables)

Prueba de Hipótesis a usar

Se realizó con el estadígrafo Rho de Spearman por tratarse de datos cualitativos ordinales. Para la contrastación de la hipótesis.

La relación de las variables toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0.

El $r = -1$ comprende a una correlación negativa perfecta.

El $r = +1$ comprende a una correlación positiva perfecta.

El $r = 0$ No existe ninguna correlación entre variables.

El coeficiente r de Spearman puede variar dentro de la escala -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 5

Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor de r	ESCALA DE VALORES Interpretación
- 0.91 a - 1	Correlación muy alta
- 0.71 a - 0.90	Correlación alta
- 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
- 0.21 a - 0.40	Correlación baja

0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
+ 0.21 a 0.40	Correlación baja
+ 0.41 a 0.70	Correlación moderada
+ 0.71 a 0.90	Correlación alta
+ 0.91 a + 1	Correlación muy alta

Fuente: Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018

Donde el Nivel de Significatividad del estadígrafo Rho Spearman es:

** 0,01 Muy significativo

* **0,05 Significativo**

x>0,05 No significativo

Regla de decisión:

$P > \alpha$ = acepta H_0 , se rechaza la H_a .

$P < \alpha$ = rechaza H_0 , se acepta la H_a .

Estadígrafo de contraste:

$$r_s = \frac{6 \sum d^2}{n(n-1)(n+1)}$$

Donde:

n: número total de encuestados

d: diferencia entre los rangos de las variables de estudio.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0,05 \text{ ó } 5\%$$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En base a las encuestas realizadas sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca, 2020, cuya información procesada se presentan de acuerdo a los objetivos planteados mediante tablas y graficas que a continuación se detallan:

4.1 Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca, 2020

Para los resultados se emplearon métodos de estadística descriptiva (tablas de frecuencias y figuras de barras), estadística inferencial para la contratación de la hipótesis (correlación de Spearman y análisis multivariado) y los resultados obtenidos se comentan a continuación:

4.1.1 Descripción estadística

Se presenta los resultados obtenidos en la variable “X” – Clima Organizacional:

Tabla 6
Variable Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,5	3,5	3,5
	Medio	6	10,5	10,5	14,0
	Alto	49	86,0	86,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Se presentan los resultados obtenidos de la variable Clima Organizacional de los Trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta SCRL, evidenciándose que 49 trabajadores encuestados que representan el 86% perciben un clima organizacional

en un nivel alto, donde califican la cultura organizacional como buena y el mejor diseño organizacional, lo que da a conocer un buen entorno de trabajo, donde su desenvolvimiento es motivacional, se identifican con la institución, teniendo liderazgo para la toma de decisiones, adecuada comunicación que genera la cooperación entre el compañerismo y el trabajo en equipo. Mientras que el 10,5% que representan a 6 trabajadores encuestados afirman que el clima se encuentra en un nivel medio, se define que la organización brinda posición de trabajo admisible y cuenta con una buena interrelación entre los empleados que consideran la identificación, motivación, estructura, comunicación entre otros. De igual forma, expresan 2 trabajadores encuestados, equivalente al 3,5% que el clima organizacional se encuentra en bajo nivel; se percibe la carencia de identificación, cooperación, motivación, no hay iniciativa para toma de decisiones, no cuentan con buena comunicación entre los colaboradores (Ver Tabla 6).

Por ende, se infiere que los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta SCRL – Juliaca, 2020, perciben el clima organizacional según los niveles bajo, medio y alto; donde intervienen una serie de condiciones y factores profesionales, personales y emocionales.

Los resultados obtenidos guardan relación con los trabajos de Cedeño (2019), quien analizó la influencia del clima organizacional en docentes, encontrándose que es muy bueno, puesto que existe un liderazgo adecuado e influye en el buen desempeño, los mismos que se encuentran motivados. Igualmente, Fustamante (2019), determinó diferencias en el clima organizacional docente, el cual resultó favorable, de nivel alto. De igual forma, Plácido (2018), diagnosticó el clima organizacional del personal docente, estableciendo la edad, el tiempo de servicio, la experiencia y la afinidad organizacional. Puesto que es un indicador preciso que muestra los niveles que componen las dimensiones organizacionales, permite predecir sucesos y anticipar su impacto. Asimismo, Hernández (2018), describió el clima organizacional de los docentes, resultando ser medianamente favorable.

También, Collanca (2016), determinó si la percepción del clima laboral difiere en función del género, años de servicio, condición laboral y tiempo de permanencia. Por lo que comprobó que no existen diferencias y la percepción del clima laboral es media.

Por otra parte, se encuentran resultados que difieren de los encontrados. Tal es el caso de Morales et al. (2017), quienes describieron el clima laboral en docentes llegando a establecer que este es afectado por diversos factores, las cuales pueden provocarse por una mala gestión educativa. De igual manera, Pastrana-Falcón (2017), identificó que el clima no es bueno y que existen fallas graves en las cuatro dimensiones que conforman el clima, la identificación, conflicto y cooperación, motivación, toma de decisiones.

Se presenta los resultados obtenidos en la variable “Y” – Desempeño Laboral:

Tabla 7
Variable Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5,3	5,3	5,3
	Medio	0	0,0	0,0	0,0
	Alto	54	94,7	94,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Los datos demuestran que el 94,7% de los trabajadores encuestados de la Empresa de Servicios Educativos Masta SCRL respondieron que el desempeño laboral está en un nivel alto, quienes se encuentran iniciando las actividades en un buen trabajo en equipo con eficacia y eficiencia el cual se adecuan a los cambios laborales, así mismo reflejan su productividad y un buen desempeño laboral, mientras que un 5,30% contestaron que se encuentra en un nivel bajo, quiere decir, el desempeño laboral no está dentro los parámetros aceptables porque carece de trabajo en equipo, no hay iniciativa de parte de los trabajadores y no cuentan con eficacia ni eficiencia para realizar las actividades encomendadas en la organización (Ver Tabla 7).

De esta manera, se infiere que el desempeño de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta SCRL – Juliaca, 2020, se mide a través de los niveles bajo, medio y alto. De allí se cuantifica el rendimiento laboral según la actuación del trabajador dentro de sus funciones, manifiesta que una organización es eficaz y eficiente cuando cumple con la visión de su institución confirma Chiavenato (2009), menciona sobre características que debe tener el colaborador para un mejor desempeño laboral como comunicación, trabajo en equipo, iniciativa, entre otros que ayuda a lograr las metas de una organización manifiestan Queipo & Useche (2002).

A continuación, se detalla los resultados obtenidos en el nivel Clima organizacional (X) en relación al Desempeño Laboral (Y) de los trabajadores:

Tabla 8
Variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Clima organizacional	Desempeño laboral							Total	
	Bajo		Medio		Alto		N		%
	N	%	N	%	N	%			
Bajo	0	0,0	0	0,0	2	3,5	2	3,5	
Medio	0	0,0	0	0,0	6	10,5	6	10,5	
Alto	3	5,3	0	0,0	46	80,7	49	86,0	
Total	3	5,3	0	0,0	54	94,7	57	100,0	

Se puede observar que para el clima organizacional, 80,7% de trabajadores representa un nivel alto, de la misma forma el desempeño laboral está en el mismo nivel, por lo tanto se deduce que la organización cuenta con una buena estructura teniendo la comunicación adecuada para poder incentivar y apoyar en la toma de decisiones de la empresa y nos brinda el mejor trabajo en equipo con iniciativa por parte de los colaboradores, el 10,5% de los encuestado le da una apreciación de nivel medio en clima laboral, se puede decir que tenemos todavía la falta de identificación, poco motivación, cooperación a medias de los colaboradores, en el desempeño laboral está en un nivel alto, nos dice que se cuenta con un buen equipo de trabajo con mucha iniciativa para realizar las actividades con eficacia y eficiencia y el resto que representa el 3,5% considera que existe un nivel bajo en el clima organizacional, lo que nos da a conocer, que falta reestructurar la organización, no se cuenta con iniciativa, se tiene conflictos entre compañeros de trabajo, no existe motivación menos comunicación lo cual conlleva a un mal manejo por parte de los directivos, en cambio considera al desempeño en un nivel alto, podemos indicar que cuenta con iniciativa propia, realizan excelente trabajo en equipo sobresaliendo de manera eficiente (Ver Tabla 8). Tales resultados son confirmados por las investigaciones de Ramos (2018), determinó la relación entre clima organizacional y desempeño docente estableciendo que existe una relación directa, real y significativa. Igualmente, García & Quilca (2018), identifican la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, los cuales obtuvieron una relación positiva y significativa, de la misma manea, Torres & Zegarra (2015), conocieron el

nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral de Puno, al determinar una relación directa positiva por lo que afirmaron que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral, donde Flores (2018), demostró que el clima escolar tiene un grado de conexión con el nivel de desempeño docente (Ver Tabla 8).

4.1.2. Contrastación de la hipótesis general

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta SCRL – Juliaca, 2020

A. Planteamiento de la hipótesis:

Hipótesis nula H_0 ($r=0$), no hay relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

Hipótesis alterna H_a ($r \neq 0$), hay relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca

Tabla 9

Correlación entre variables clima organizacional y desempeño laboral

Rho de Spearman		Clima Organizacional	
		Desempeño Laboral	
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,320*
	Sig. (bilateral)	.	,015
	N	57	57
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,320*	1,000
	Sig. (bilateral)	,015	.
	N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se observa que el p-valor resultante es 0.015, inferior al nivel de significancia y grado de correlación de 0.320, se encuentra en el rango 0.21 – 0.40 por lo tanto la relación es positiva baja, donde se descarta la hipótesis nula y se confirma la

hipótesis alterna, se podría decir que hay relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca (Ver Tabla 9).

En consecuencia, la hipótesis alterna afirma que “el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral” de los trabajadores, se confirma.

4.2 Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca, 2020

Para ello se utilizó la técnica estadística descriptiva, estadística inferencial (correlación de Spearman), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

4.2.1 Descripción Estadística:

Se presenta los resultados de la dimensión cultura organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2019 – 2020.

Tabla 10
Dimensión Cultura Organizacional y Variable Desempeño Laboral

Cultura organizacional	Desempeño laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	2	3,5	2	3,5
Medio	0	0,0	0	0,0	14	24,6	14	24,6
Alto	3	5,3	0	0,0	38	66,7	41	71,9
Total	3	5,3	0	0,0	54	94,8	57	100,0

De acuerdo a las respuestas obtenidas de los encuestados, se evidencia en la cultura organizacional el 5.3% de trabajadores aprecia un nivel alto, se declara que cuentan con identidad, cooperación entre compañeros, motivados para realizar sus actividades en la organización, en el desempeño laboral se observa un nivel bajo, se deduce la falta de trabajo en equipo, ineficacia, ineficiencia, no cuentan con

iniciativa para resolver conflictos y poca cooperación entre compañeros; el 24,6 % se observa en un nivel medio, para la cultura organizacional, algunos colaboradores están identificados, motivados, se apoyan entre sí pero otros colaboradores no se identifican, poco motivados y no cooperan, a su vez se encuentra en un nivel alto para el desempeño laboral, nos dice que tienen un buen trabajo en equipo, cuentan con iniciativa, son eficientes y eficaces para poder realizar las tareas encomendadas y el 66.7 % se observa en un nivel alto tanto para la cultura organizacional y el desempeño laboral, se define que la empresa cuenta con excelente identificación por parte de sus colaboradores con iniciativa propia que no ayuda a resolver cualquier conflicto con buena actitud que lleva a realizar trabajo en equipo con eficacia y eficiencia en la organización (Ver Tabla 10).

Según, Zerpa (2016), concluye que la correlación positiva entre las variables de la investigación es muy baja, mientras mejor sea la cultura organizacional mejor será el desempeño laboral del empleado, de igual manera, existe una cultura débil y el desempeño laboral será regular.

4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

La cultura organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2019 – 2020.

A. Planteamiento de la hipótesis:

Hipótesis nula H_0 ($r=0$), no hay relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

Hipótesis alterna H_a ($r \neq 0$), hay relación directa y significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión cultura organizacional y la variable desempeño laboral

Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Desempeño o Laboral
-----------------	------------------------	---------------------

Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,243
	Sig. (bilateral)	.	,069
	N	57	57
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,243	1,000
	Sig. (bilateral)	,069	.
	N	57	57

La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Se observa que el p-valor resultante es 0.069, mayor al nivel de significancia, por lo cual se confirma la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna o de investigación señalando que no hay relación directa ni es significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, con un coeficiente de correlación de 0.243, siendo esta una correlación baja de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman (Ver Tabla 11).

En consecuencia, la hipótesis nula que afirma que “cultura organizacional no se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral”, de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta SCRL – Juliaca, 2020, ha sido confirmada, según Araujo (2007), es la fortaleza en el compromiso colectivo y las relaciones interpersonales así como debilidad en el esmero en su labor, cumpliendo tareas aportes y eficacia en el desempeño, la respuesta entre variables fue fuerte y positiva, significando la existencia de una intensa relación del estudio como también Damián & Urbina (2021), manifiesta que la cultura organizacional tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral.

4.3 Relación entre el Diseño Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos Masta Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – Juliaca, 2020.

Se utilizó la técnica estadística descriptiva, estadística inferencial (correlación de Spearman), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

4.3.1 Descripción estadística:

Se presenta los resultados de la dimensión diseño organizacional y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2019 - 2020:

Tabla 12

Dimensión Diseño Organizacional y Variable Desempeño Laboral

Diseño organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	2	3,5	2	3,5
Medio	0	0,0	0	0,0	15	26,3	15	26,3
Alto	3	5,3	0	0,0	37	64,9	40	70,2
Total	3	5,3	0	0,0	54	94,7	57	100,0

De acuerdo a las respuestas obtenidas de los encuestados, se evidencia que en el diseño organizacional, el 5.3% de los trabajadores aprecia un nivel alto, que quiere decir que cuenta con una buena estructura, toma de decisiones acorde a la empresa, buena comunicación y/o remuneración mientras el desempeño laboral observa un nivel bajo, lo cual no cuenta con trabajo en equipo falta de iniciativa no son eficientes carecen de eficacia; el 26.3% se observa en un nivel medio para el diseño organizacional, podemos decir que se tiene que tomar en cuenta algunos indicadores a favor, como la estructura, toma de decisiones y la comunicación para seguir mejorando, a su vez se encuentra en un nivel alto para el desempeño laboral, lo cual podemos identificar que cuenta con un buen trabajo en equipo, dan la iniciativa para realizar las tareas con eficacia y eficiencia, el 64.9% se observa en un nivel alto para el diseño organizacional y el desempeño laboral, se da a conocer que cuenta con una estructura definida, buen manejo de toma de decisiones, comunicación fluida por ende la remuneración de acuerdo al mercado laboral de esta manera también refleja el excelente trabajo en equipo que realizan en cada actividad dando iniciativa con eficiencia para lograr el bien común (Ver Tabla 12).

Según, Montano (2018), afirma que hay suficiente evidencia para asegurarse de que el diseño organizacional se relaciona positiva y moderadamente con el desempeño por competencias en los colaboradores.

4.3.2. Contrastación de la hipótesis específica 2

El diseño organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2019 – 2020.

A. Planteamiento de la hipótesis:

Hipótesis nula H_0 ($r=0$), no hay relación directa y significativa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

Hipótesis alterna H_a ($r \neq 0$), hay relación directa y significativa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión diseño organizacional y la variable desempeño laboral

Rho de Spearman		Diseño Organizacional	Desempeño Laboral
Diseño Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,336*
1	Sig. (bilateral)	.	,011
	N	57	57
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,336*	1,000
	Sig. (bilateral)	,011	.
	N	57	57

La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

Se observa la correlación de Rho de Spearman, que nos da un valor de 0.336 este valor se encuentra en el rango 0.21 a 0.40 por lo tanto podemos afirmar que la relación es positiva baja (Ver Tabla 13).

Con los resultados obtenidos para el objetivo específico 2 se contrasta y valida la hipótesis específica 2 donde también se contrasta con algunos autores como García

del Pezo (2015), indica que es pertinente proponer la implementación del Diseño Organizacional para garantizar a la productividad y efectividad de la institución, permitiendo alcanzar los objetivos proyectados, mientras Ruiz (2022), manifiesta que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor significativo donde se recomienda tener mejoras en el diseño organizacional y consideraciones a los planes de mejora continua que conduzcan a un desempeño laboral óptimo.

Tales afirmaciones son corroboradas con los resultados de Santoyo (2019), quien relaciono el clima organizacional y desempeño laboral; donde determinó un nivel de desempeño alto. De esta manera, conjugaron el compromiso, el rendimiento y la capacitación. Esta última de forma diferencial, ya que el acceso a los diferentes programas de formación académica no ha podido ser abarcado para todos los trabajadores.

4.4 Discusión

Si comparamos los resultados basados en supuestos generales y en base a objetivos generales, obtenemos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r = 0.320$ y un nivel de significancia 0.015 respectivamente, significa que existe una relación positiva baja y significativa al nivel de 0.05 indicando que existe una correlación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, que a medida que el clima organizacional aumenta en la misma proporción, también aumenta la satisfacción laboral, por lo que existe una relación positiva directa entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral entre los docentes de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca ,2020, lo cual es consistente con que otros investigaciones, (Qiñonez & Peralta, 2017), en su investigación concluyeron que los resultados, del clima organizacional esta significativamente relacionado con el desempeño laboral, lo que indica que a medida que aumenta la conciencia sobre el clima organizacional el desempeño de los docentes también mejora en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, en otras palabras cuanto mejor es el clima organizacional, mayor es el desempeño laboral, cuanto menor es el clima organizacional menor es el desempeño laboral, González & Figueroa (2017), en su investigación utilizaron el coeficiente de Rho Spearman obteniendo $r=0.474$ y el $P = 0035$ donde concluyen que hay

una relación significativa entre el clima laboral y la desempeño docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen – Colombia, quiere decir que a medida que el clima organizacional aumenta el desempeño docente aumenta de la misma manera, Araujo (2007), en su investigación utilizó el coeficiente de Pearson dando como resultado la fortaleza en el compromiso colectivo y las relaciones interpersonales así como debilidad en el esmero en su labor, cumpliendo tareas aportes y eficacia en el desempeño, la respuesta entre variables fue fuerte y positiva, teniendo una significancia de relación intensa para seguir realizando estudios hacia el sector educativo por parte de los supervisores escolares sobre cultura organizacional y desempeño laboral, Santoyo (2019), en su investigación concluye con la evidencia de un desempeño alto lo que significa que los colaboradores cumplen con las exigencias requeridas para el cumplimiento de funciones de los colaboradores de la I.E.P. Juan Abad en el distrito de Mopute, Montano (2018), concluye que el diseño organizacional se relaciona en forma positiva, moderada $r = 0.501$ y $p = 0.000$ con el desempeño por competencias, el diseño se relaciona positiva débil $r = 0.302$ y $p = 0.019$ menor que 0.05 con las competencias básicas, el diseño se relaciona positiva moderada $r = 0,641$ y $p = 0.000$ menor que 0.01 con las competencias conductuales y el diseño organizacional no se relaciona con las competencias funcionales $p = 0.063$ es mayor que 0.05 por lo tanto podemos ver que el diseño organizacional se relaciona con otras competencias con mayor significancia y con otras con menor significancia, en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Torres & Zegarra (2015), concluye que existe una fuerte relación directa positiva que muestra cuanto mejor es el clima organizacional mayor es el desempeño laboral de las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad de Puno. De acuerdo al sustento teórico y empírico de la presente investigación, esta relación podría explicarse considerando que el clima organizacional, tiene elementos para tener mejores condiciones laborales y comunicación que influirá de manera inevitable en el clima organizacional y el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Se determina que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020; habiendo obtenido un p valor de 0,015; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,320 siendo esta positiva baja, donde se puede percibir que el clima organizacional y el desempeño laboral depende en gran parte de la cultura, conociendo a fondo sus dimensiones identificando los conflictos, la cooperación, estar bien motivados para realizar el mejor trabajo, en el diseño, tenemos que ver los aspectos de la estructura en la empresa, la toma de decisiones que va de la mano con la comunicación para poder realizar el mejor trabajo en equipo con eficiencia, eficacia y por ende la iniciativa en la organización donde los colaboradores se sientan comprometidos con la institución, por lo que podemos entender que el clima organización es alto por lo tanto el desempeño laboral es el mejor y así la empresa siempre estará ubicado dentro de las mejores organizaciones.

Con respecto a la cultura organización y el desempeño laboral, no existe relación significativa de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020; habiendo obtenido un p valor de 0,069 porque está por encima del valor de significancia ($X > 0.05$) de acuerdo al estadígrafo de Rho Spearman, no se podría decir que es relevante el resultado ya que la cultura organizacional es parte fundamental en la institución donde debe existir ciertos indicadores como son la identidad, motivación y no exista conflictos en la organización entre trabajadores ya que son pieza fundamental para la institución, se puede decir que la organización cuenta con una estructura estable para poder manejar adecuadamente esta dimensión por otro lado se contradice con la relación que existe entre el desempeño laboral entendiendo que es relevante, esta relación ayuda al mejor manejo de una organización por las misma dimensiones como el trabajo en equipo, iniciativa para realizar las tareas de acuerdo a la programación que cuenta la institución y requiere que se realice de la mejor manera, poner bastante de uno mismo y realizar diferentes actividades con eficacia y eficiencia.

Se afirma que existe relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020; habiendo obtenido un



p valor de 0,011; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,336 siendo esta positiva moderada, el cual da a conocer que el diseño organizacional impulsa a tener una buena toma de decisiones, mayor comunicación , por ende una mejor estructura y una alta remuneración el cual favorecerá a la labor de los trabajadores en la institución, que esta relacionado con el mejor trabajo en equipo para lograr la metas trazadas por la institución mucho depende de cómo este diseñado la estructura de nuestra organización para tener el mejor desempeño.



RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada seguir realizando investigaciones sobre talento humano del personal que labora en la institución para descubrir sus capacidades óptimas los cuales ayudara al mejor desarrollo de la organización.

Se recomienda, trabajar en el fortalecimiento de los trabajadores de la empresa para el rendimiento óptimo que contribuirá significativamente a un mejor desempeño laboral de los docentes, las que deben estar plasmadas en su Plan Estratégico Institucional, el cual nos servirá de guía para las actividades programadas durante el año, como base para seguir mejorando algunos aspectos como la adecuación en la institución.

Se recomienda realizar una reestructuración en la organización de acuerdo a los objetivos de la empresa para mantener una buena comunicación, el cual ayudara a tener colaboradores involucrados con la empresa por ende con valores y principios.

Se recomienda al gerente de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada realizar talleres de trabajo en equipo, eficacia, eficiencia e iniciativa con la finalidad de que los trabajadores se sientan comprometidos con la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguado, J. E. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes* [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Gestión de la Educación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/aabb6b97-b18b-43be-8ad4-1f93e59b669f>
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de RR.HH. Gestión por competencias: Vol. I* (3era ed.). Ediciones Granica.
- Araujo, L. N. (2007). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SUPERVISORES ESCOLARES DEL SECTOR EDUCATIVO PÚBLICO* [Tesis para optar al grado de Magíster en Recursos Humanos, Universidad Rafael Belloso Chacin]. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088302/intro.pdf>
- Blanch, J. M., Espuny, M. J., Gala, C., & Martin, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos* (1era ed.). Editorial UOC.
- Bobadilla, C. C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4251>
- Brunet, L. (2013). *El clima de trabajo en las organizaciones*. (1era ed.). Trillas.
- Caligiore, I., & Díaz, J. A. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(24), Article 24.
- Carrasquedo, K. S. C. (2017, enero 23). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. gestiopolis. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>
- Casanova, H., Díaz, Á., Loyo, A., Rodríguez, R., & Rueda, M. (2017). El modelo educativo 2016: Un análisis desde la investigación educativa. *Perfiles Educativos*, 39(155), 194-205. <https://doi.org/10.22201/iissue.24486167e.2017.155.58064>
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. 27.
- Cedeño, D. E. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes de la Unidad Educativa Particular "Latino" en el periodo 2018-2019*.

- [Tesis para la obtención del grado de Licenciatura en Docencia y Gestión de Educación Básica, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo]. Recuperado de: https://issuu.com/pucesd/docs/diana_cede_o_trabajo_de_titulaci_n
- Certo, S. C. (1997). *Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment*. Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (1999). *Administracion de Recursos Humanos* (Quinta). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos* (Quinta). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera). Mc Graw Hill. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1143>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (2da ed.). Mc Graw Hill. Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2873>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. (Decima). McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ta ed.). McGraw-Hill USA. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=833100>
- Collanca, C. (2016). *Clima laboral en las instituciones educativas del nivel primario de la zona urbana de Satipo*. [Tesis para optar el Grado Academico de Maestra en Educacion, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2389109>
- Damian, R., & Urbina, D. (2021). *Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Túcume—2020* [Tesis para optar el Grado Academico de Licenciado en Administración.]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- De la Torre, L. M., & Afan, K. T. (2017). *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business, Universidad San Ignacio de Loyola].

- Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/cccd03c6-1161-43c7-b190-ee2e84a0e6a4>
- Domínguez, L. R., Ramírez, Á. F., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
- Fernández, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.
- Flores, P. R. (2018). *Clima escolar y desempeño docente en la Institución Educativa Secundaria José Macedo Mendoza de Macusani -2016*. [Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Administración de la Educación., Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7982>
- Fustamante, W. M. (2019). *Clima organizacional en dos instituciones educativas públicas de Ventanilla—Callao, desde la perspectiva docente*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con Mención en Gestión de la Educación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8929>
- Gan, F., & Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos* (1era ed.). Editorial UOC.
- García del Pezo, X. R. (2015). *Diseño organizacional para la escuela de Educación Básica El Vigía de la Parroquia José Luis Tamayo, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2015*. [Obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresas, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/2652>
- García, M. G., & Ibarra, L. A. (2001). *Diagnóstico del Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organizacional.html
- García, N. A., & Quilca, S. A. (2018). *El Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Los Docentes De La Institución Educativa N° 997 Pucacancha – Castrovirreyna, 2018*. [Tesis para obtener el Grado de Maestra en Administración de la Educación., Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30989>
- Gomez, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2016). *Managing Human Resources* (7ma ed.). Pearson Education Limited. Recuperado de:

<https://www.pearson.com/content/one-dot-com/one-dot-com/us/en/higher-education/product.html>

- González, S. M., & Figueroa, H. (2017). *CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DOCENTE EN EL COLEGIO TECNICO MICROEMPRESARIAL EL CARMEN – COLOMBIA, 2016*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Educación con Mención en Pedagogía., Universidad Privada Norbert Wiener]. Recuperado de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/740>
- Guerrero, W. (2019). *Clima organizacional y desempeño docente de los profesores de la Institución Educativa Callao, Bellavista – 2017*. [Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educativa., Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2657>
- Gutiérrez, L. M. (2017). *Clima organizacional y desempeño docente en una Institución Educativa Pública y Privada* [Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1266>
- Hackman, R. J., & Morris, C. (1975). *HR/Recruitment* (1-45). Published By: Sage Publications, Inc. Recuperado de: https://docshare.tips/hr-recruitment_576aeb7cb6d87fba88b48eb.html
- Hernández, G. I. (2018). *Descripción del clima organizacional en La Institución Educativa Oficial La Balsa*. [Tesis para obtener el grado de Magister en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, Universidad de La Sabana]. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/34515>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Hernandez, R., Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta / RUDICS* (2018.^a ed., Vol. 10). McGraw Hill Education. Recuperado de: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huamán, T., & Paniagua, M. V. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral en docentes de la I.E. N° 1222 “Húsares De Junín” del distrito de Ate—Lima 2014*. [Tesis para optar el grado académico de: Magister en Administración de la

- Educación., Universidad César Vallejo]. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4854>
- Huashuayo, H., & Flores, G. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de docentes en la institución educativa N°54313 de ancobamba chapimarca provincia de aymaraes—2017*. [Tesis para optar el Título Profesional en Educación Primaria, Universidad Tecnológica de los Andes]. Recuperado de:
<https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/140>
- Jones, R. (2008). *Teoría Organizacional 5ta ed—Jones* (7ma ed.). Editorial Assistant: Stephanie Kamens. Recuperado de: <https://pdfcoffee.com/teoria-organizacional-5ta-ed-jones-pdf-free.html>
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA* (1era ed.). Creative Commons.
- Luna, V. Raúl., & Pezo, A. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Convenio Andrés Bello.
- Medina, N. A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito*. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar]. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5611>
- Méndez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención* (1. ed). Centro Editorial, Universidad del Rosario.
- Meza, H. M. (2018). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD Lima, 2016*. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública., Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6010>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1997). *Human Resource Management*. Irwin.
- Montano, R. L. (2018). *Diseño organizacional y desempeño por competencias en los trabajadores de la Dirección General de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018* [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19125>

- Montoya, D. A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015* [Tesis para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Morales, G. J. (2017). *Trabajo en equipo y el aprendizaje de administración en los estudiantes del I ciclo* [Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8597>
- Morales, H. M., Torres, A. M., & Zapata, E. Lucero. (2017). *Clima laboral dirigido a docentes del colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida—Guainía* [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad cooperativa de Colombia]. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/12241>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a. Edición). Ediciones de la U.
- Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. *Revista de Psicología (Trujillo)*, 12, 347-362.
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(2), Article 2. Recuperado de: <https://doi.org/10.18259/acs.2015048>
- Palomo, M. T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. ESIC Editorial.
- Pastrana-Falcón, V. G. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en el Instituto Cultural Peruano Norteamericano-sede San Miguel-Lima*. [Tesis de maestría en Educación con Mención en Teorías y Gestión Educativa, Universidad de Piura]. Recuperado de: <https://pirhua.udpe.edu.pe/handle/11042/3012>
- Pérez, V. M., & Fernández, M. (1985). La evaluación organizacional. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones = Journal of work and organizational psychology*, 1(1), 18-36.
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. Editorial Académica Española.

- Peter, T. J., & Waterman, Jr. (1983). In search of excellence, by Thomas J. Peters and Robert H. Waterman, Jr. New York: Harper & Row, 1982 \$19.95. *Human Resource Management*, 22(3), 325-328. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930220314>
- Plácido, D. Y. (2018). *Diagnóstico del Clima Organizacional del personal docente de tiempo completo de las licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración campus Xalapa de la Universidad Veracruzana*. [Tesis que para obtener el grado de Maestra en Ciencias Administrativas, Universidad Veracruzana]. Recuperado de: <https://cdigital.uv.mx/>
- Qiñonez, C., & Peralta, M. F. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1042>
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, VIII(3), 486-496.
- Ramos, E. N. (2018). *Clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa N° 6038, Ugel 01, 2018*. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34251>
- Rivas, L. A. (2016). *Dirección Estratégica: Procesos de la Organización en el Siglo XXI* (1era ed.). Trillas S.A. de C.V. Recuperado de: <https://www.buscalibre.pe/libro-direccion-estrategica-procesos-de-la-organizacion-en-el-siglo-xxi/9786071727053/p/47639013>
- Robbins, & Coulter. (2021). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario | Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. 2020-01-17, 22(221), 2-4.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (Decima). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., Coulter, M., Pineda, L., & Madrigal, M. (2014). *Administración*. Pearson México. Recuperado de: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/80372>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimo tercera). Pearson Educación.
- Ruiz, S. E. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana Los Andes* [Tesis para optar el

- Grado Academico de Maestro en Administracion, Mencion Gestion de Proyectos, Universidad Peruana Los Andes]. Recuperado de: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4877>
- Salamanca, L. G. (2018). *IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES* [Ensayo de Investigación]. Universidad Militar Nueva Granada.
- Santos, Z. C. (2016). *Trabajo social organizacional*. Facultad de Ciencias Humanas Universidad Nacional de Colombia.
- Santoyo, S. L. (2019a). *Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Juan Abad en el distrito de Motupe*. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2228>
- Santoyo, S. L. (2019b). *Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Juan Abad en el distrito de Motupe* [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2228>
- Seminario, B. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo. Caso tres colegios*. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2121>
- Shao, Z., Feng, Y., & Liu, L. (2015). *Leadership and Organizational Outcomes: Meta-Analysis of Empirical Studies*. Springer.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *ADMINISTRACIÓN* (Sexta). Librería Hypatia Books. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/9789688806852/ADMINISTRACION-Sexta-Edicion-JAMES-STONER-9688806854/plp>
- Tintaya, L. G. (2017). *Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016*. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3334>



- Torres, E., & Zegarra, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014—Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 1-10.
- Trelles, J. E., & Varas, A. G. (2017). *Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L. en la ciudad de Trujillo, en el año 2017*. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vivanco, T. R. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de idiomas de Lima Metropolitana*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología., Universidad Inca Garcilaso De la Vega]. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3202>
- Zerpa, J. I. (2016). *Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri – Puerto Malabrigo, año 2016*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo]. recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/464>
- 50Minutos. (2016). *La pirámide de Maslow: Conozca las necesidades humanas para triunfar*. 50Minutos.es.

ANEXO

Anexo I. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Hipótesis	Objetivo(s)	Variable(s)	Dimensión	Indicadores	Método	Pruel Estadís
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial Limitada, Juliaca, 2020?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El clima organizacional se relaciona significativamente por la calidad del trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Cultura organizacional</p> <p>Diseño organizacional</p> <p>Trabajo en equipo Eficacia laboral Eficacia laboral Iniciativa</p>	<p>Identidad Conflicto y Cooperación Motivación</p> <p>Estructura Toma de Decisiones Comunicación</p>	<p>Hipotético- Deductivo</p>	<p>Coficiente correlacional Rho Spearman</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo es la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020?</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Cultura organizacional</p> <p>Diseño organizacional</p> <p>Trabajo en equipo Eficacia laboral Eficacia laboral Iniciativa</p>	<p>Identidad Conflicto y Cooperación Motivación</p> <p>Estructura Toma de Decisiones Comunicación</p>		
<p>¿Cómo es la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020?</p>	<p>El diseño organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.</p>	<p>Identificar la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2020.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Trabajo en equipo Eficacia laboral Eficacia laboral Iniciativa</p>	<p>Trabajo en equipo Eficacia laboral Eficacia laboral Iniciativa</p>		

Anexo 2. Operacionalización

TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: La investigación fue observacional, prospectivo, transversal y analítico.</p> <p>NIVEL: Correlacional.</p> <p>DISEÑO: La investigación será no experimental</p> <p>El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Dónde:</p> <p>M= Muestra de los trabajadores de la organización educativa</p> <p>X= Medición de la variable clima organizacional</p> <p>Y= Medición de la variable desempeño laboral</p> <p>R= Relación de la variable X e Y</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población para este trabajo de investigación, está conformada por 57 trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2020, de cuales 10 trabajadores son del área administrativa, 28 trabajadores de personal docente en nivel secundaria, 6 trabajadores de personal docente en nivel primario, 5 trabajadores de personal docente en el nivel inicial, 2 trabajadores de personal auxiliar para el nivel inicial, 2 trabajadores en el área psicología y 1 trabajador en limpieza,, quienes laboran en calidad de nombrados, contratados plazo fijo y por locación de servicios.</p> <p>MUESTRA</p> <p>En la muestra se considera el total de trabajadores de la Empresa Servicios Educativos MASTA Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, Juliaca.</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta (Vx) Encuesta (Vy)</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario de clima organizacio Cuestionario del desempeño labor</p>

Anexo 3. Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL DATO
Variable X CLIMA ORGANIZACIONAL	El compromiso organizacional es el “estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización, que influye en la decisión de dejar o continuar en la organización. Es un constructo multidimensional (Montoya, 2014)	Questionario del clima organizacional.	Cultura organizacional Diseño organizacional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	ORDINAL (1) En Total desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4) De acuerdo; (5) En total de acuerdo.
Variable Y DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es la función que cumple* el trabajador en su puesto de trabajo el cual se mide en base a la eficiencia (optima utilización de los recursos disponibles para lograr los objetivos) y eficacia (hacer lo necesario para la consecución de las metas) (Robbins, 2004)	Questionario del clima organizacional.	Trabajo en equipo Eficiencia laboral Eficacia laboral Iniciativa	1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9, 10 11, 12, 13, 14, 15, 16,17, 18, 19, 20	ORDINAL (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO- PUNO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS MASTA SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE JULIACA PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) señor (a), la información que usted brindará será anónima, puesto que será utilizada solo para fines de investigación, por ellos se pide que marque la respuesta que usted crea conveniente con una (x), la información que usted brinde será eminentemente confidencial, agradeciéndole anticipadamente su apoyo y sinceridad en las respuestas.

I. DATOS GENERALES

a. **Edad:**

b. **Sexo:** Varón Mujer

II. CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM		En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
CULTURA ORGANIZACIONAL							
CONFLICTO Y COOPERACION	1	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para resolver problemas	1	2	3	4	5
	2	Tengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
	3	La institución se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan	1	2	3	4	5
	4	Mis compañeros de trabajo me apoyan cuando los necesito	1	2	3	4	5
MOTIVACION	5	En la institución me ofrecen oportunidades para capacitarme profesionalmente.	1	2	3	4	5
	6	En la institución, reconocen habitualmente el buen trabajo realizado	1	2	3	4	5
	7	La labor que desempeño permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	1	2	3	4	5
	8	Las labores que realizo es valorado por el líder de la institución.	1	2	3	4	5
IDENTIDAD	9	Me siento identificado y comprometido con la institución	1	2	3	4	5
	10	La labor que realizo contribuye al alcance de los objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
	11	Me siento a gusto de ser parte de la institución.	1	2	3	4	5
	12	La contribución que realizo juega un rol importante en el éxito de la institución.	1	2	3	4	5
DISEÑO ORGANIZACIONAL							
TOMA DE	13	Participo en la toma de decisiones de la institución	1	2	3	4	5
	14	El líder de la institución trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4	5

COMUNICACIÓN	15	Respeto la opinión de mis demás compañeros de la institución	1	2	3	4	5
	16	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
	17	El líder de la institución me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4	5
	18	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona	1	2	3	4	5
	19	Presto atención a los comunicados que emite el líder de la institución.	1	2	3	4	5
ESTRUCTURA	20	Las normas y reglas de la institución son claras y facilitan mi trabajo	1	2	3	4	5
	21	Conozco mis tareas y funciones específicas que debo realizar en la institución.	1	2	3	4	5
	22	Las reuniones de coordinación con mis demás compañeros son frecuentes	1	2	3	4	5
	23	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4	5
	24	Considero que el ambiente físico me permite trabajar cómoda y eficientemente.	1	2	3	4	5

III. DESEMPEÑO LABORAL

ITEM		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
TRABAJO EN EQUIPO						
1	Le agrada trabajar con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
2	Se muestra asequible al cambio	1	2	3	4	5
3	Colabora con los demás para lograr objetivos de la institución	1	2	3	4	5
4	Soluciona los imprevistos en equipo	1	2	3	4	5
5	Promueve el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
EFICIENCIA LABORAL						
6	Termina su trabajo en el tiempo establecido por la institución.	1	2	3	4	5
7	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos por la institución.	1	2	3	4	5
8	Trabaja diariamente lo planificado.	1	2	3	4	5
9	Ordena sus herramientas e instrumentos de trabajo luego de realizar sus funciones.	1	2	3	4	5
10	Realiza un buen uso de los materiales entregados por la institución	1	2	3	4	5
EFICACIA LABORAL						
11	Cumple con las tareas asignadas	1	2	3	4	5
12	Desarrolla su trabajo con calidad.	1	2	3	4	5
13	Cumple con las metas propuestas por la institución	1	2	3	4	5
14	Mantiene la puntualidad en su asistencia a la institución	1	2	3	4	5
15	Cumple sus funciones de acuerdo al cronograma establecido.	1	2	3	4	5
16	Cumple sus funciones de acuerdo a los resultados esperados.	1	2	3	4	5
INICIATIVA						
17	Presenta nuevas ideas para mejorar los servicios educativos.	1	2	3	4	5
18	Puede emprender sus actividades, sin esperar a que se le soliciten.	1	2	3	4	5
19	Ayudas y motiva a tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
20	Identificas errores y trabajas para resolverlos.	1	2	3	4	5
PUNTAJE TOTAL						

Anexo 4. Encuesta

Id	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	CO19	CO20	CO21	CO22	CO23	CO24	
1	mis compañeros de trabajo	tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	La institución se encuentra organizada para prevenir los problemas que se presentan	Mis compañeros de trabajo apoyan cuando necesito	Entrenamiento institucional ofrecen oportunidades para aumentar la capacidad profesionalmente.	En la institución, reconozco habitualmente el buen trabajo realizado	La labor que desempeño permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	Las labores que realizo valoro por el liderazgo de la institución.	Me siento identificado y comprometido con la institución.	La labor que realizo contribuye al alcance de los objetivos de la institución.	Me siento orgulloso de la parte de la institución que contribuye al éxito de la institución.	La contribución que realizo juega un rol importante en el éxito de la institución.	Participo en la toma de decisiones antes de tomar una decisión.	Entiendo de la institución de obtener información antes de tomar una decisión.	Respeto la opinión de mis demás compañeros de la institución.	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	El líder de la institución me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mí persona.	Presto atención a los comunicados que emite el líder de la institución.	Las normas y reglas de la institución son claras y facilitan mi trabajo.	Como mis tareas y funciones se especifican que debo realizar en la	Las reuniones de coordinación con los demás compañeros son frecuentes.	Las tareas que desempeño cumplen con el objetivo que me permite trabajar cómodamente.	CO24	
2	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	3	5	2	4	1	5	5	
3	4	3	4	4	1	1	3	2	3	4	2	5	3	1	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3
4	4	3	4	4	1	1	3	2	3	4	2	5	3	1	4	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3
5	3	5	2	4	1	1	3	1	1	4	2	5	3	1	4	4	1	2	3	2	4	3	3	2	2
6	3	5	4	1	1	1	3	1	1	4	2	5	3	1	4	4	1	2	3	2	4	3	3	2	2
7	3	4	2	4	1	1	4	1	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	2	4	1	1	4	1	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	3	2	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	5	3	3	4	4	5	3	4	4
10	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	5	3	3	4	4	5	3	4	4
11	5	4	1	4	2	4	5	2	3	4	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
12	5	4	1	4	2	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
13	2	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5
14	5	4	1	3	1	1	3	3	3	4	4	4	2	1	4	1	1	1	1	4	3	5	1	5	4
15	5	4	1	3	1	1	3	3	3	4	4	4	2	1	4	1	1	1	4	4	3	5	1	5	4
16	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
17	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
18	4	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	5	2	2	5	3	3	4	5	4	1
19	4	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	2	4	4	3	5	2	2	5	3	3	4	5	4	1
20	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
21	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
22	3	4	4	3	4	5	4	1	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5
23	3	4	4	3	4	5	4	1	3	4	3	5	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5
24	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3
25	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
26	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
27	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

Id	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20
	Le agrada trabajar con sus compañeros de trabajo	Se muestra asequible al cambio	Colabora con los demás para lograr objetivos de la institución	Solución a los imprevistos en el equipo	Promueve el trabajo en equipo	Termina su trabajo en el tiempo establecido o por la institución	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos por la institución	Trabaja diariamente lo planeado	Ordena sus herramientas e instrumentos de trabajo luego de realizar sus funciones	Realiza un buen uso de los materiales entregados por la institución	Cumple con las tareas asignadas	Desarrolla su trabajo con calidad	Cumple con las metas propuestas por la institución	Mantiene la puntualidad en su asistencia a la institución	Cumple sus funciones de acuerdo al cronograma establecido	Cumple sus funciones de acuerdo o a los resultados esperados	Presenta nuevas ideas para mejorar los servicios educativos.	Puede emprender sus actividades sin esperar a que se le soliciten	Ayudas y motivas a tus compañeros de trabajo	Identifica errores y trabajos para resolverlos.
1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1
2	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5
3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	1	5	2	3
4	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	1	5	2	3
5	5	3	4	4	4	3	5	3	2	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5
6	5	3	3	4	4	3	5	3	2	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4
7	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
8	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	5	2	2	4	3
10	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	5	2	2	4	3
11	4	4	1	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5
12	4	4	1	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5
13	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4
17	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4
18	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	5	3	2
19	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	5	3	2
20	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
21	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
22	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4
23	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
25	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Alicia Tacori Pinto
identificado con DNI 40629685 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social con Especialidad en mención Gestión de Recursos Humanos

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de los Servicios Educativos Masto Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - Juliaca, 2020”

Es un tema original.

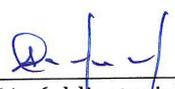
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 28 de diciembre del 2023.


FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Alicia Tacuri Pinto
identificado con DNI 40629685 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social con Especialidad en Gestión de Recursos Humanos
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“Cliona Organizacional y al Desempeño Laboral de los Trabajadores
de la Empresa de Servicios Educativos Mosto Sociedad Comercial
de Responsabilidad Limitada - Juliaca, 2020”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 28 de Diciembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella