

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA E.P.S. CHAVÍN DE LA  
CIUDAD DE HUARAZ EN EL PERIODO 2022”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Bach. Richard Jhonatan Cacha Rojas

**Asesor:**

Dr. Lorenzo Rafael Valderrama Plasencia

Huaraz, 2022





## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:00 horas del día viernes dos (02) de diciembre del año dos mil veintidós se reunieron mediante la plataforma Microsoft Teams, el jurado designado mediante Resolución de Consejo de Facultad-Decano N.º 064-2022 -UNASAM-FAT de fecha 23 de diciembre del 2021, integrado por: Mag. Eva Delfina Zarzosa Márquez (presidente); Dr. Edwin Hernan Ramírez Asís (secretario) y Lic. Adm. Demetrio Edilberto Romero Tapia (vocal). Para calificar la sustentación del Informe Final de tesis: "LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA E.P.S. CHAVÍN DE LA CIUDAD DE HUARAZ EN EL PERIODO 2022", presentado por el Bachiller **Richard Jhonatan CACHA ROJAS**, de la Carrera Profesional de Administración. El presidente del jurado establece que el bachiller tiene veinte (20) minutos para sustentar su informe final de tesis y luego pasar a la ronda de preguntas.

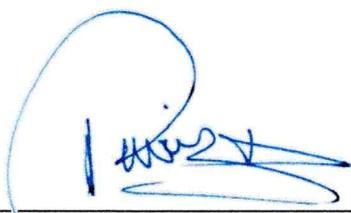
Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declaran Aprobado con el calificativo de Quince ( 15 ), estando en condiciones de obtener el título de Licenciado en Administración.

Siendo las 10:16 horas del mismo día se dio por concluida la sustentación, firmando para constancia los miembros del jurado.



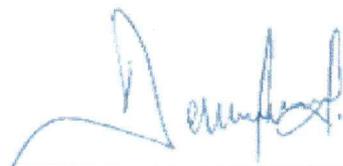
---

Mag. Eva Delfina Zarzosa Márquez  
Presidente



---

Dr. Edwin Hernan Ramirez Asis  
Secretario



---

Lic. Adm. Demetrio Edilberto Romero Tapia  
Vocal

NOMBRE DEL TRABAJO

**informe final RICHARD - PARAFRASEAD  
O AL 25% REV1.docx**

AUTOR

**Richard Cacha**

RECUENTO DE PALABRAS

**16828 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**90796 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**86 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 9, 2023 9:01 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 9, 2023 9:02 PM GMT-5****● 24% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado

## **MIEMBROS DEL JURADO**

---

MAG. EVA DELFINA ZARZOSA MARQUEZ

**PRESIDENTE**

---

DR. EDWIN HERNÁN RAMIREZ ASIS

**SECRETARIO**

---

LIC. ADM. DEMETRIO EDILBERTO ROMERO TAPIA

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A Dios por el refugio, la paz y el amor incomparable que siempre nos brinda, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional tanto moral como económico y a mi asesor Dr. Lorenzo Valderrama Plasencia, por ser mi guía denodado y constante en el desarrollo de la presente investigación.

Richard

## AGRADECIMIENTOS

La presente Tesis ha sido culminada gracias al apoyo de diversas personas y a la EPS CHAVIN S.A, quienes nos proporcionaron la información necesaria para llevar a cabo mi investigación.

Mi especial agradecimiento:

En primer lugar, a Dios y a mi familia por estar siempre conmigo brindándome su amor, confianza, apoyo y comprensión en cada momento de mi vida y ser la fuerza principal para no rendirme en el logro de mis objetivos.

Al Dr. Lorenzo Valderrama Plasencia, quien me asesoró en el desarrollo de la tesis, brindándome su apoyo profesional y personal, contribuyendo de forma loable en la culminación de la investigación.

A mis docentes, quienes no sólo me brindaron una formación académica, sino también con su ejemplo, paciencia y experiencia me brindaron lecciones para la vida, inspirándome a ser profesional competitivo y capacitado para afrontar cualquier desafío.

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>X</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	4
<b>2. HIPÓTESIS.....</b>	<b>5</b>
2.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	5
2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	5
2.3. OBJETIVOS .....	5
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	6
<b>3. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
3.2. BASES TEÓRICAS.....	10
3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	23
<b>4. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>25</b>
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	25
4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	26
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	26
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	28
4.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	30
4.6. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS .....	31
5.2. VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	52
<b>6. DISCUSIÓN.....</b>	<b>61</b>
<b>7. CONCLUSIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>8. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>66</b>
<b>10. ANEXOS.....</b>	<b>70</b>
10.1. ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	71

10.2. ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	73
10.3. ANEXO 03: ENCUESTA DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	74
10.4. ANEXO 04: ENCUESTA DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL .....	76



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> POBLACION DE LA INVESTIGACION POR DEPENDENCIAS.....	26
<b>TABLA 2</b> CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DE INVESTIGACION.....	28
<b>TABLA 3</b> ESCALA DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	52
<b>TABLA 4</b> ESCALA DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL .....	53
<b>TABLA 5</b> MATRIZ DE RESUMEN DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS.....	54
<b>TABLA 6</b> DETERMINACION DEL INDICE DE NORMALIDAD DEL CONJUNTO DE DATOS.....	56
<b>TABLA 7</b> TABLA CRUZADA DE LOS VALORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL .....	57
<b>TABLA 8</b> TABLA DE RESUMEN DE CORRELACION DE CHI-CUADRADO .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 01 .....	32
<b>FIGURA 2</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 02 .....	33
<b>FIGURA 3</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 03 .....	34
<b>FIGURA 4</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 04 .....	35
<b>FIGURA 5</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 05 .....	36
<b>FIGURA 6</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 06 .....	37
<b>FIGURA 7</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 07 .....	38
<b>FIGURA 8</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 08 .....	39
<b>FIGURA 9</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 09 .....	40
<b>FIGURA 10</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 10 .....	41
<b>FIGURA 11</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 01 .....	42
<b>FIGURA 12</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 02 .....	43
<b>FIGURA 13</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 03 .....	44
<b>FIGURA 14</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 04 .....	45
<b>FIGURA 15</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 05 .....	46
<b>FIGURA 16</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 06 .....	47
<b>FIGURA 17</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 07 .....	48
<b>FIGURA 18</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 08 .....	49
<b>FIGURA 19</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 09 .....	50
<b>FIGURA 20</b> POSTURA DE LOS COLABORADORES DE LA INVESTIGACION RESPECTO AL ITEM 10 .....	51
<b>FIGURA 21</b> HISTOGRAMA DEL DESEMPEÑO LABORAL RESPECTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL BAJO .....	58
<b>FIGURA 22</b> HISTOGRAMA DEL DESEMPEÑO LABORAL RESPECTO DEL CLIMA MEDIO .....	59
<b>FIGURA 23</b> HISTOGRAMA DEL DESEMPEÑO LABORAL RESPECTO DEL CLIMA ALTO .....	60

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022, la investigación ha sido un estudio de tipo aplicado, este trabajo fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo de la investigación científica, y la investigación tuvo un alcance correlacional; el estudio fue desarrollado con un diseño no experimental de tipo transversal; la unidad de análisis en la investigación (la fuente de recolección de datos) estuvo conformada por trabajadores de la E.P.S. Chavín que se encuentren en el régimen laboral general y por locación de servicios; para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios dirigidos a medir los niveles presentes en la muestra de estudio tanto del clima organizacional imperante en la empresa prestadora de servicios de saneamiento y el desempeño laboral que presenta sus trabajadores. En función de los resultados de la investigación se concluye que existe influencia del clima organizacional en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, siendo que mientras mejor sea el nivel del clima organizacional en la E.P.S. Chavín, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, empresa prestadora de servicios de saneamiento.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was: to determine how the organizational climate influences the level of work performance of the workers of the E.P.S. Chavin S.A. of the city of Huaraz in the year 2022; the research has been an applied type study, this work was developed under the quantitative approach of scientific research, and the research had a correlational scope; the study was developed with a non-experimental cross-sectional design; the unit of analysis in the investigation (the source of data collection) was made up of workers from the E.P.S. Chavín who are in the general labor regime and by location of services; For data collection, two questionnaires were applied aimed at measuring the levels present in the study sample of both the prevailing organizational climate in the company providing sanitation services and the work performance of its workers. Based on the results of the investigation, it is concluded that: It was determined that there is a direct relationship between the organizational climate at the level of job performance of E.P.S. Chavin S.A. of the city of Huaraz, being that the higher the level of the organizational climate in the E.P.S. Chavín, the greater the work performance of the workers of said company.

**Keywords:** organizational climate, job performance, sanitation service provider company.

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Uno de los servicios fundamentales que toda población requiere para el normal desenvolvimiento de su vida cotidiana es el servicio de saneamiento, tanto en su aspecto del acceso al agua potable como el servicio de eliminación de desechos; es por ello que, en el caso de la ciudad de Huaraz, la existencia de una entidad ya sea pública o privada que se encargue de brindar el servicio de saneamiento tanto de agua potable como de desagüe es de trascendental importancia, y en el caso de la ciudad de Huaraz, dicha entidad viene a ser la empresa Privada (persona jurídica) prestadora de servicios de saneamiento denominada “E.P.S. Chavín S.A.”; sin embargo, esta empresa representa un monopolio dentro de la ciudad de Huaraz, aunque es importante recalcar que dicho monopolio es un monopolio legal, lo que determina que esta entidad privada es la única empresa que brinda los servicios de saneamiento tanto de agua potable, alcantarillado y de desagüe.

Cabe indicar que éste hecho tiene un efecto importante, y es que ante cualquier descontento por parte de la población usuaria de los servicios en general que presta la E.P.S. Chavín S.A., no tendrían como vía alternativa acudir a una segunda entidad privada o pública que brinde los mismos servicios en el marco del principio del libre mercado, siendo que los usuarios no tienen alternativa que continuar haciendo uso de los servicios vendidos por la E.P.S. Chavín, a pesar de un potencial clima de insatisfacción por parte de los usuarios.

A partir de lo anterior, se deduce la importancia de conocer el desempeño de los trabajadores de la E.P.S. Chavín con respecto de los servicios que brindan ya que en última instancia mientras mejor sea el desempeño laboral respecto de los servicios de saneamiento que se brindan mayor satisfacción presentará la población usuaria respecto de los servicios que la E.P.S. Chavín brinda; sin embargo, es un conocimiento latente que existe cierto nivel de insatisfacción en la población usuaria de con respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín, el cual se traduce en cierto grado de aversión por la empresa, así como desconfianza tanto en gerentes como en el desempeño del personal trabajador de dicha empresa. Este hecho conduce a la búsqueda de las causas que podría ocasionar un bajo nivel en el desempeño laboral.

Es pertinente mencionar que, al encontrarnos frente a una empresa única en la prestación de servicios de saneamiento, tal como se mencionó líneas más arriba,

ocasiona un fuerte grado de reprobación por parte de la población usuaria ante un deficiente desempeño laboral de la empresa, lo que puede devenir en ciertos efectos perniciosos que pueden incidir a nivel de la empresa prestadora de servicios de saneamiento. En ese sentido, se resalta que entre los efectos negativos potenciales que se pueden generar son los siguientes: malestar generalizado en la población, resentimiento hacia la entidad prestadora de servicios de saneamiento, búsqueda de la reforma total de la administración de la entidad, su potencial desaparición o la fundación de una nueva entidad prestadora de servicios de saneamiento.

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, se evidencia la importancia de determinar las causas que originan bajos niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. En este caso se genera la necesidad de conocer cuáles son las causas internas de la E.P.S. Chavín que dan como resultado niveles deficientes de desempeño laboral por parte de los trabajadores de la E.P.S. Chavín.

En ese sentido, se debe de considerar fundamentalmente un elemento característico de todas las empresas, el cual vendría a ser el concepto de “clima organizacional”; el clima organizacional vendría a ser el ambiente laboral el cual es generado por las características propias de la organización y la interacción por parte de trabajadores y administradores de una empresa determinada. Se debe de recalcar que el clima organizacional que se genera dentro de una empresa incide directamente tanto en el comportamiento de trabajadores y administradores, así como en la productividad de los mismos.

Con base en lo anteriormente expuesto, y de forma concreta, se entiende que el clima organizacional es la particular percepción que tienen tanto trabajadores y administradores o directivos que conforman la organización; dicha percepción que tienen los integrantes de la organización incide de forma directa en diversos aspectos como el desempeño, productividad y efectividad.

Por esta razón el clima organizacional de una entidad refleja en gran medida las características de las relaciones laborales y las características de la organización empresarial. En ese sentido, el objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín, formándose el problema de la investigación en los siguientes términos:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera influye el Clima Organizacional en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- 1) ¿Cómo influye las características organizacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022?
- 2) ¿Cómo influye las características sociales en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022?
- 3) ¿Cómo influye las características físicas en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se justifica desde los siguientes aspectos o ámbitos académicos: justificación teórica, metodológico y práctica como a continuación se indica:

#### **1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La investigación que se propone, se justifica teóricamente en razón de que lo que se plantea es la posibilidad de contrastar la forma en la que el modelo teórico, que se utilizará en la investigación, se presenta en la realidad explicando el fenómeno objeto de interés de la investigación; específicamente se plantea investigar si el clima organizacional de la E.P.S. Chavín influye en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha entidad prestadora de servicios de saneamiento.

#### **1.3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Esta investigación, se justifica en su aspecto metodológico en razón de que, en su ejecución, se aplicarán dos instrumentos de medición destinados a determinar el grado o rango del clima organizacional de una organización, así como el nivel del desempeño laboral de los trabajadores, poniéndose a prueba la precisión y confiabilidad de la aplicación de dichos instrumentos de medida.

#### **1.3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La presente investigación queda justificada en su aspecto práctico en razón de que, con la obtención de los resultados, se brindarán recomendaciones y soluciones prácticas a la empresa E.P.S. Chavín, referente al clima organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores.

## **2. HIPÓTESIS**

### **2.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El clima organizacional influye significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.

### **2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

1. La característica organizacional influye significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.
2. La característica social influye significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.
3. La característica física influye significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.

### **2.3. OBJETIVOS**

#### **2.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar cómo influye el clima organizacional en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.

#### **2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Determinar de qué manera influye las características organizacionales en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.
- 2) Determinar de qué manera influye las características sociales en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.
- 3) Determinar de qué manera influye las características físicas en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 2.4.1. DEFINICIÓN DE VARIABLES

**Variable independiente (X):** “*Clima organizacional*”.

Se entiende como clima organizacional a la sensación personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que influye de forma inmediatamente en el funcionamiento y desarrollo de la organización o empresa (Segredo *et al*, 2017, p. 95).

**Definición operacional:** Apreciación personal por parte de los trabajadores respecto del liderazgo, las relaciones entre los trabajadores y personal gerencial, la estructura de la organización, el compañerismo, los conflictos interpersonales, la comunicación interna, los espacios de trabajo y las herramientas de trabajo.

**Dimensiones:**

1. **Características organizacionales:** liderazgo, relación gerente-trabajador, estructura de la organización.
2. **Características sociales:** compañerismo, conflictos interpersonales, comunicación interna.
3. **Características físicas:** espacio de trabajo, herramientas de trabajo.

**Variable dependiente (Y):** “*Desempeño laboral*”.

El desempeño laboral de los trabajadores está determinado por el aspecto calidad del producto o servicio que es creado por los trabajadores de una organización (Maristany, 2007).

**Definición operacional:** La apreciación subjetiva por parte del personal trabajador de una organización respecto de los factores actitudinales y los factores operativos dentro de la organización en la que operan.

**Dimensiones:**

1. **Rendimiento en la tarea:** dedicación de tiempo y esfuerzo, enfrentamientos de desafíos, actualización de conocimientos.
2. **Rendimiento en el contexto:** planificación de tareas, participación en reuniones, mantener las habilidades.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL:

Brito, Pitre y Cardona (2020), en su investigación titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio”; este trabajo de investigación fue desarrollado con el objetivo de poder determinar como el ejercicio laboral de los participantes de dicha investigación está influenciada por la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de dichos colaboradores. La ejecución de dicha investigación fue desarrollada con alcance correlacional, para lo cual se estableció una población de 90 participantes para esta investigación (75 fueron trabajadores activos y 15 fueron trabajadores gerenciales), la muestra de investigación fue calculado con un margen de error del 5% y un nivel confiabilidad del 95%. Posteriormente Se realizó la medición de las variables de investigación y se determinó mediante un estudio de correlación el tipo de vínculo que existe entre estas dos variables. Los resultados que arrojó dicha investigación evidencian que el clima organizacional de la entidad de estudio influye de forma directa en el ejercicio y el logro de los propósitos de dicha organización, es decir que lo haces mal tiene una relación directa con respecto al desempeño laboral de los trabajadores.

Lapo y Bustamante (2018) en su tesis titulada “Incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Guayas Ecuador”; esta investigación fue desarrollada con el objeto de determinar la repercusión que el clima organizacional y la actitud laboral de los trabajadores tienen respecto del desempeño laboral de los mismos en un entorno laboral en el sector salud el cual estuvo ubicado en la provincia de Guayas Ecuador. Esta investigación fue planificada bajo un enfoque cuantitativo y de diseño transversal, para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta el cual fue aplicada a una muestra de una población de 583 trabajadores de un hospital. Esta investigación concluye con dos resultados, la primera: se evidencia una relación directa entre el clima organizacional con respecto a la variable mediadora que vendría a ser la actitud laboral de los trabajadores del hospital; segundo: en evidencia que la actitud laboral de los trabajadores del hospital influye de forma directa en el desempeño laboral que presentan dichos trabajadores en este sector de salud, quedando evidenciado la relación de influencia entre que el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Montoya, Bermúdez, y Fuentealba (2017), en su trabajo de investigación de grado titulada “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”; este trabajo de investigación fue ejecutado buscando cumplir el objetivo de averiguar si existe una relación entre la variable satisfacción laboral y la variable clima organizacional en un entorno laboral educativo. Trabajo que fue planeado bajo un enfoque cuantitativo el cual tuvo un alcance de nivel correlacional y la investigación se realizó para una población de 166 trabajadores. Los cuestionarios como instrumentos de medición aplicada fueron el S20/23 tanto para la variable satisfacción laboral como para la variable clima organizacional. Esta investigación finaliza concluyendo que un nivel alto de clima organizacional se asocia a una satisfacción laboral positiva en profesionales del sector educación superior.

### **3.1.2. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL**

Pinedo, Tipia y Vela (2020) en su tesis titulada “El clima laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía Ferretera QUIZUD E.I.R.L Moyobamba, 2020”; esta investigación fue desarrollada con el propósito de responder si existe algún tipo de relación entre las variables del clima laboral la variable del desempeño laboral una empresa de venta de elementos de construcción. dicha investigación fue diseñada bajo el enfoque cuantitativo y con un alcance correlacional. en razón al tamaño de la población objetivo, se empleó una muestra censal (Es decir que la muestra es igual a la población) cuyos colaboradores alcanzaron el número de 20 empleados que laboraban en diversas áreas de dicha empresa. Para la recopilación de la información necesaria se aplicó como instrumento un cuestionario desarrollado en la escala Likert tanto para la variable de desempeño laboral como para el clima laboral. esta investigación concluyó arrojando datos por los cuales se puede afirmar que existe una relación de influencia entre la variable independiente con respecto a la variable dependiente en la empresa proveedora materiales de construcción.

Diaz (2020) en su tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020”. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el tipo de relación que existe entre el clima organizacional y el desenvolvimiento laboral de los trabajadores en la empresa antes mencionada. esta investigación fue diseñada bajo un enfoque cuantitativo y un alcance de investigación correlacionada, por el tamaño de la población en esta investigación se aplicó una muestra censal el cual estuvo conformada por los 14 trabajadores de dicha empresa. como técnica de recolección de las dos aplicó la encuesta y un instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a los trabajadores de la

empresa. Siempre selección tuvo como resultados dados los cuales ponen en claro que existe una relación de influencia entre la variable independiente (clima organizacional) y la variable dependiente de estudio (desenvolvimiento laboral) En los colaboradores de la empresa que fue objeto de investigación.

Valderrama (2019) en su tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán - 2017”. El objetivo general de esta investigación fue determinar de qué forma la variable independiente tiene influencia con respecto a la variable dependiente de la investigación. investigación fue diseñada bajo un enfoque cuantitativo de tipo experimental, un alcance correlacional y fue una investigación transversal. la población objetiva de la investigación estuvo conformada por trabajadores administrativos que en total sumaban 70 individuos, pero la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario. los resultados de la investigación indican existe un tipo de relación directa de intensidad baja entre el clima organizacional con respecto al desempeño laboral del talento humano, aprobar la relación entre variables se aplicó la prueba estadística de Spermán  $r=0,352$  (directa baja) con un  $p=0.003$ .

Laurente y Santos (2017), en su investigación titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli – Huancavelica, periodo 2015”. Este trabajo de tesis tuvo como objetivo general averiguar de qué forma se relacionan el desempeño laboral y el clima organizacional. Esta investigación fue planificada bajo un esquema de investigación cuantitativa con un alcance correlacional, la población objeto de esta investigación estuvo conformada por los 55 empleados que laboran en las diferentes áreas del municipio Yauli, y la muestra de la investigación fue determinada bajo un esquema no probabilístico. La recopilación de los datos de campo fue ejecutada mediante la aplicación del cuestionario, la confiabilidad de este instrumento de medida fue determinada mediante la aplicación de alfa de Cronbach obteniéndose una confiabilidad del 77% y 76% con respecto a los dos instrumentos. El estudio arrojó como resultado la presencia de relación directa entre las variables de estudio (clima organizacional y desempeño laboral),  $r=78\%$  y  $p.=0,0$ .

### **3.1.3. ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL**

Mautino (2021) en su tesis titulada “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021”; la investigación tuvo como objetivo general establecer el tipo de relación que existe entre la variable independiente el clima organizacional y el

desempeño laboral como variable dependiente. Esta investigación fue planificada con un enfoque de investigación cuantitativa, tuvo un alcance correlacional y se optó por un diseño no experimental. La población objetivo de la investigación está constituido 149 trabajadores pertenecientes al municipio distrital Huaracino y la muestra fue determinada de forma probabilística obteniendo 108 trabajadores para la muestra de estudio. Los instrumentos aplicados para determinación de las variables de investigación estuvieron validados a través de la técnica del juicio de expertos y se comprobó también a través del índice de Alfa de Crombach (0.786 Para la variable independiente y 0,759 para la variable dependiente) evidenciándose que los instrumentos utilizados fueron confiables. Los resultados de la investigación han indicado que existe una relación positiva entre la variable clima organizacional sobre la variable desempeño laboral ( $r= 0,683$ ;  $p < 0,000$ ), concluyendo que mientras mayor se desarrolle el nivel del clima organizacional del municipio los trabajadores del municipio mostraran un mejor desempeño laboral en su trabajo.

Huarza (2017) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017”. El planteamiento de esta investigación fue desarrollado bajo un enfoque de investigación cuantitativa, tuvo un alcance correlacional y el diseño por el que se optó fue un diseño no experimental. la población objetivo de investigación fuéramos trabajadores del hospital II la muestra estuvo compuesto por 30 trabajadores administrativos. la recolección de los datos para investigación médica aplicada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. investigación concluye arrojando los siguientes datos estadísticos referentes a la correlación de variables:  $X^2 = 10,866$ , con 01 grado de libertad y  $P= 0.001$ ; a partir de lo anterior se determina que la hipótesis no le das rechazada y la hipótesis de la investigación es aceptada, indicando que existe una relación directa entre el clima organizacional y la variable desempeño laboral del talento humano en el hospital II de la ciudad de Huaraz.

## **3.2. BASES TEÓRICAS**

### **3.2.1. EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según Segredo, García, León y Perdomo (2017) se entiende como clima organizacional a la sensación personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que influye de forma inmediata en el funcionamiento y desarrollo de la organización o empresa (p. 95).

Entonces, tal como lo entiende el autor citado, el clima organizacional vendría a ser un juicio de valor respecto de las condiciones de trabajo en las que se ven envueltos tanto los trabajadores como los directivos de una organización o una empresa; es decir, vendría a ser una experiencia personal subjetiva por parte de los integrantes de la organización respecto de dicha organización; se entiende entonces que esta apreciación personal por parte de los trabajadores siempre tenderá a ser una apreciación positiva, negativa o de indiferencia.

Al respecto, el autor añade que una apreciación por parte de los trabajadores y de directivos que pueda ser catalogado como negativa o positiva, respecto del ambiente laboral, tiene un efecto directo sobre el desarrollo de la organización (o empresa privada según sea el caso) y a su vez tiene un efecto directo sobre el funcionamiento de dicha organización; añadiendo que los efectos de estos tienen un carácter inmediato, es decir, el efecto del mencionado clima organizacional se ve reflejado de forma instantánea tanto en el desarrollo como en el funcionamiento de la organización.

Queda entonces establecida la idea de qué mientras mejor sea un clima organizacional, ésta tendrá un efecto positivo e inmediato sobre el desarrollo y el funcionamiento de la organización, mientras que un clima organizacional negativo tendrá un efecto igualmente negativo sobre el desarrollo del funcionamiento de dicha organización.

De igual manera, Juárez (2012) explica que el clima organizacional es un nombre dado por diversos autores al ambiente generado por las emociones de los miembros de una organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados; se refiere tanto a la parte física como emocional (p. 308)

En ese sentido, el autor coincide con Segredo *et al* (2017), en el hecho de que el clima organizacional vendría a ser producto de la percepción subjetiva de los trabajadores, manifestando que es el ambiente que se ha generado por las emociones de los miembros de una organización; añadiendo que esta percepción se centra tanto en el ambiente físico como en la parte emocional que experimentan los trabajadores y directivos de una empresa o una organización en general.

De igual forma, Sandoval (2004) explica que el clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico, y en el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. En ese sentido, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de

los trabajadores, son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones.

Adicionalmente, Sandoval (2004) coincide con los anteriores autores citados al afirmar que el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento.

### **Componentes del clima organizacional**

Segredo *et al* (2017) explica que el análisis del clima organizacional suele considerar diferentes aspectos de la organización, reconociendo tres aspectos generales en el análisis del clima organizacional:

1. Características organizacionales u estructurales: como el tamaño de la organización, la estructura de la organización, el estilo de dirección, el liderazgo, etc.
2. Características sociales: incluye aspectos como el compañerismo, la integración grupal, los conflictos entre el personal, conflicto entre departamentos, el tipo de comunicación entre los trabajadores, entre otras categorías.
3. Características físicas: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos de trabajo, el color de los ambientes, la temperatura del lugar de trabajo, el nivel de contaminación en el ambiente, entre otros (p. 96).

#### **3.2.1.1. Características organizacionales**

Las características organizacionales, según Segredo *et al* (2017) hace referencia al aspecto netamente organizacional que presenta una iniciativa en general o empresa, manifestando que se deben tomar en cuenta caracteres como: el tamaño que presenta una organización o empresa, Incluyendo tanto el número de trabajadores presentes en la organización, así como el número de filiales o el número de departamentos que determinen el tamaño de la organización.

Así mismo, según el autor antes citado, se debe de considerar la estructura jerárquica de la organización, tomando en cuenta la distribución de competencias y obligaciones que se determinen tanto a los trabajadores como a los directivos; de igual forma, en esta característica se debe de considerar el estilo de dirección y el tipo de liderazgo que ejercen los directivos respecto de los trabajadores de la organización.

En ese sentido, se tomarán en consideración tres elementos concretos del aspecto estructural que determina el clima organizacional de una empresa u organización en

general, estas son los siguientes indicadores que determinan el aspecto estructural del clima laboral:

## **I. Liderazgo**

El liderazgo, tal como lo manifiesta Chiang, Martín y Núñez (2010) es el conjunto de habilidades gerenciales y directivas que un individuo tiene para influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus metas y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores (p. 89).

Entonces, de acuerdo a lo afirmado por el autor antes citado, tenemos que la aptitud del liderazgo se refiere básicamente a las habilidades que una persona puede tener, ya sea que éstas sean innatas o que han sido aprendidas y desarrolladas en el tiempo, dichas habilidades están orientadas a generar una influencia, una motivación que recaerá sobre un conjunto de personas la cual es destinada a organizarlos para que lleven a cabo las acciones y las actividades necesarias que son requeridos para el cumplimiento de metas y objetivos que han sido trazados previamente.

En ese sentido, el liderazgo viene a ser una característica fundamental en toda organización debido a que es necesario un líder que pueda organizar y conducir los esfuerzos de otras personas hacia el cumplimiento de los fines para los que se ha establecido dicha organización.

Chiang *et al* (2010) manifiesta que el liderazgo es un potencial y se puede desarrollar de diferentes formas y en situaciones muy diferentes unas de otras. Se relaciona de manera muy estrecha con el cambio y con la transformación personal y colectiva (p. 90).

De igual forma, tal como lo afirma el autor, la característica del liderazgo de una persona está fuertemente vinculado con los cambios y el desarrollo tanto individual como colectivo de las personas involucradas en un grupo organizado.

## **II. Relación gerente-trabajador**

Juárez (2012) indica que el vínculo emocional entre empleado y empresa se materializa en gran parte por la relación empleado y el líder (p. 310). Se entiende que la relación entre el personal administrativo gerencial de una organización con los trabajadores o empleados de dicha organización, es fundamental la razón que de esta relación depende directamente el vínculo emocional que se desarrolle entre los empleados o trabajadores con la organización en la que laboran.

Al respecto, Juárez (2012) añade que “el empleado se compromete más con la empresa si percibe una buena comunicación y una adecuada política de bienestar, los miembros que tienen una relación de alta calidad con su líder tienen la moral más alta y son más productivos” (p. 311).

De esta manera, tal como lo indica el autor citado, los trabajadores que mantienen una buena relación con el personal gerencial de una organización tiene la característica de tener una moral más elevada, es decir cuentan con mayor motivación, y por ello son más productivos en su trabajo. Al respecto, como lo indica el autor, la buena relación entre los empleados con los gerentes depende esencialmente del desarrollo de una buena comunicación entre ambas partes y a su vez que los empleados perciban que se cultiva un adecuado ambiente de bienestar hacia sus personas.

Queda claro que una buena relación entre los trabajadores y el personal gerencial de la organización es un tema importante al que se le pone mucho interés ya que de este binomio trabajador-gerente depende en gran medida el correcto funcionamiento de los procesos administrativos y a la eficiencia en la labor que se realiza en la organización. Por este motivo Chiang *et al* (2010) afirma que las empresas esperan de los empleados una buena relación de este con sus compañeros y con sus jefes, y unos comportamientos facilitadores del consenso y la buena armonía, así como una actitud proactiva (p. 123).

De igual forma, Chiang *et al* (2010) afirma que “el empleado espera tener una consideración por parte de la empresa, tener posibilidades de crecimiento personal y profesional, un trato justo y equitativo y percibir el estar en aquella organización como un factor positivo en su trayectoria” (p. 124).

Entonces, tal como lo afirma el autor citado, la relación trabajador-gerente depende en gran medida en el ambiente que percibe el trabajador con respecto de su bienestar, ya que todo trabajador espera verse envuelto en un espacio en el cual encuentre posibilidades de crecimiento personal, así como también desarrollo profesional, un trato justo y equitativo con respecto a sus demás compañeros de trabajo y en términos generales percibir su posición en la organización como un factor importante de su proyecto de vida.

### III. Estructura de la organización

Chiang *et al* (2010), indica que la estructura organizacional es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades, a través

de la estructura organizacional la empresa fija roles, funciones y responsabilidades (p. 99).

Entonces, la estructura de organización debe entenderse como un método de trabajo que se caracteriza fundamentalmente por la aplicación de un orden jerarquizado dentro de dicha organización, esta metodología de trabajo tiene por finalidad facilitar La administración de todo el conjunto organizacional la cual se desarrolla fijando las funciones y responsabilidades que cada componente del orden jerarquizado le corresponde.

Chiang *et al* (2010), manifiesta que la estructura organizacional genera orden en una empresa identificando y clasificando las actividades de la empresa, agrupando en divisiones o departamentos, asignando autoridades para la toma de las decisiones (p. 99).

De esta forma, tal como lo indica el autor citado, la estructura de organización se concretará agrupando a todo el personal trabajador en diferentes áreas en función de las actividades que se realizan en dicha organización y de las cuales se les asignará un líder o un gerente de área la profesionalidad de tomar las decisiones que cada uno de estos departamentos tengan a su cargo.

### **3.2.1.2. Características sociales**

Las características sociales, tal como lo indica Segredo *et al* (2017), hace referencia a todos los aspectos sociales que se desarrollan dentro de una organización, el cual involucra la interacción en general de los trabajadores y los vínculos que se desarrollan entre estos; de esta forma las características sociales quedarán determinadas por indicadores como el compañerismo que se desarrolla en el trabajo diario, la integración o la cohesión de los equipos de trabajo, Los conflictos entre trabajadores que pueden darse en el día a día conocidos también como conflictos interpersonales.

De igual forma, Segredo *et al* (2017), hace referencia que las características sociales del clima organizacional, abarca el tipo de comunicación entre los trabajadores la cual puede verse en una buena o mala comunicación, la coordinación o buena relación entre departamentos que componen la organización, en general todos aquellos aspectos que influyen en la experiencia social afectiva en los miembros de la organización.

## I. Compañerismo

Chiang *et al* (2010), indican que el compañerismo es el vínculo que se establece a partir de las relaciones afectivas entre personas; es un valor imprescindible para el desarrollo personal y profesional de las personas (p. 75).

A partir de lo afirmado por el autor citado, se entiende que el compañerismo es un vínculo afectivo positivo que se desarrolla por la interacción de dos o más trabajadores en el contexto del desarrollo de su trabajo; en ese sentido, el autor afirma que dichas relaciones de afecto entre los trabajadores son un elemento fundamental para una organización ya que a partir de un adecuado desarrollo de compañerismo depende el desarrollo tanto personal como profesional de los trabajadores.

Chiang *et al* (2010), indican que el compañerismo implica colaboración, respeto, comprensión, apoyo y ayuda a los demás sin pretender recibir nada a cambio (p. 75).

En ese sentido, la autora explica que el compañerismo, que es una relación positiva de afecto entre los trabajadores, crea un clima que se caracteriza por una relación de trabajo de colaboración, de mutuo respeto entre trabajadores, comprensión mutua ante cualquier dificultad y lo que implica el apoyo y ayuda grupal por parte de todo el equipo hacia uno o más compañeros de trabajo con dificultades, acción que se realiza de forma desinteresada.

## II. Conflictos interpersonales

Chiang *et al* (2010) los conflictos interpersonales son desacuerdos físicos, mentales o emocionales entre dos o más personas, en el ámbito laboral son las acciones que realiza un colaborador o grupo de trabajo para frustrar u obstaculizar las acciones de otros (p. 187).

De lo anteriormente afirmado, se entiende que los conflictos entre los trabajadores, también denominado como conflictos interpersonales, son desacuerdos que pueden desarrollarse tanto nivel emocional como también físico entre dos o más trabajadores de una misma organización; a su vez el autor afirma que estos desacuerdos entre el personal trabajador, pueden desembocar o llegar al extremo de generar acciones que realizan un trabajador hacia otro con la finalidad de frustrar obstaculizar el trabajo que éste realiza en el espacio laboral.

Chiang *et al* (2010) el conflicto interpersonal es una situación propicia para pensar sobre cómo se puede proceder en situaciones y cuestiones que dan margen a diferentes puntos de vista, necesidades, objetivos y sentimientos (p. 188).

Sin embargo, el autor también afirma que los conflictos interpersonales dentro de la organización pueden ser vistos bajo una perspectiva que los enfoque como situaciones de los cuales se puede propiciar el desarrollo de métodos para abordar puntos de vista en conflicto que se dan en el transcurso de las actividades laborales.

### **III. Comunicación interna**

Según Chiang *et al* (2010), es la función responsable de la comunicación efectiva entre los participantes dentro de una organización (p. 197). En ese sentido, Chiang entiende la comunicación interna como una función dentro de la organización que tiene como finalidad última el desarrollar una comunicación efectiva entre los participantes que son miembros de dicha organización. Entonces, queda claro la comunicación interna dentro de una organización debe tender a ser una comunicación efectiva entre los participantes, ya que por el contrario una comunicación interna deficiente es un aspecto negativo para la organización.

En ese sentido, Chiang *et al* (2010) afirma que “el alcance de esta función varía según la organización y el profesional (...) facilita el diálogo bidireccional y desarrolla las habilidades de comunicación de los participantes de la organización” (p. 199).

De lo anteriormente citado, se desprende que la comunicación interna dentro de una organización es un rasgo característico de cada organización en la que se presente, es decir, que cada organización o empresa tiene su propia forma de comunicación interna que puede ser efectiva o deficiente; a su vez, la comunicación interna tiene como características esenciales el que debe otorgar facilidades para el diálogo bidireccional, ya sea entre trabajadores entre personal gerencial y los trabajadores, y a su vez tiene como característica el desarrollar o potenciar las aptitudes de comunicación de todos los integrantes de una organización.

#### **3.2.1.3. Características físicas**

Tal como lo mencionó Segredo *et al* (2017), las características físicas que impactará y generarán una perspectiva subjetiva propia tanto en los trabajadores y directivos de una organización, está referida al ambiente laboral en su aspecto material: es decir, las características que tendrán las instalaciones en las que se trabaja; la idoneidad de los equipos o herramientas de trabajo así como su conservación física y su actualización; la decoración de los ambientes de trabajo que implican tanto colores elegidos para los ambientes, la decoración que presenten estos y la distribución del espacio; de igual forma, una característica física que impactará en la perspectiva de los trabajadores vendría a ser el nivel de contaminación del ambiente en el que se trabaja.

En términos generales, la característica física que determinan el clima organizacional hace referencia a los elementos materiales con los que se había rodeado los trabajadores y directivos de una organización o una empresa.

### **I. Espacio de trabajo**

Para Chiang *et al* (2010), el espacio de trabajo es un elemento importante a la hora de que la producción sea efectiva y eficiente (p. 75). De lo afirmado por Chiang, queda claro que los espacios de trabajo en los cuales se desenvuelven las actividades de una organización, tienen una importante influencia en la actividad productiva de los trabajadores tanto en su aspecto de eficiencia como efectividad.

En ese sentido, Chiang *et al* (2010) afirma que los empleados además de valorar la proyección en el trabajo, la cultura organizacional y la tecnología, también le dan gran importancia al espacio físico en el que pasan la mayor parte del día (p. 77).

El aspecto valorativo por parte de los empleados hacia los espacios de trabajo es fundamental, o sea que mientras más adecuado sea la experiencia de los trabajadores a su espacio de trabajo, más eficiente será el desenvolvimiento de sus labores, lo cual como menciona Chiang, es un elemento tan valorado como las proyecciones en el trabajo, la cultura organizacional implantada y la tecnología que puede usarse en las actividades laborales.

De todo lo expuesto hasta este punto, queda evidenciada la importancia para el clima organizacional que tienen los espacios físicos en los que se desarrolla el trabajo de los miembros de una organización, que mientras más satisfechos estén los trabajadores por su ambiente laboral más efectivo será su trabajo; por ello Sandoval (2004) manifiesta que “los entornos de trabajo deben contribuir a mejorar el bienestar físico, cognitivo y emocional del trabajador, de esta manera, será más productivo, creativo e innovador” (p. 85).

### **II. Herramientas de trabajo**

De acuerdo a Sandoval (2004), son un conjunto de instrumentos elaborados con el fin de permitir a los trabajadores el desarrollo de tareas especializadas al entorno al cuál pertenecen, con el fin de mejorar el procedimiento que se lleva a cabo para su realización (p. 86).

Entonces, según lo manifestado por Sandoval, las herramientas de trabajo son básicamente instrumentos que presentan dos finalidades principales: estos insumos permiten a los trabajadores desarrollar las labores ya sea en estas tareas especializadas

como trabajos de baja calificación, es decir, son elementos esenciales sin los cuales no se puede ejecutar el trabajo encomendado a un trabajador; a su vez, cumple con la finalidad de mejorar el rendimiento de las tareas realizadas por los trabajadores de la organización.

En ese mismo sentido Chiang *et al* (2010) define las herramientas de trabajo como “aquellos insumos otorgados por las compañías a sus colaboradores para que desarrollen sus labores o prestación de sus servicios; esta herramienta debe proporcionarse a directivos, cobradores, vendedores, mensajeros, entre otros” (p. 76).

De la cita anterior, se puede verificar que tanto Sandoval como Chiang coinciden en la definición de herramientas de trabajo, como aquellos insumos que son necesarios para que el personal trabajador de la organización pueda cumplir con sus fines; estos insumos o herramientas pueden ser elementos esenciales sin los cuales no se pueden desarrollar las tareas encargadas, así como elementos que ayudan a mejorar el rendimiento de un trabajo realizado.

### **3.2.2. DESEMPEÑO LABORAL**

Podemos entender el desempeño laboral, en términos generales, como el buen trabajo realizado, el trabajo que es ejecutado no solo con rapidez sino también que el producto de dicho trabajo está correctamente desarrollado; en ese sentido, se puede entender que el desempeño laboral viene a ser una característica que presenta un trabajador o un grupo de trabajadores, el cual puede variar y ubicarse en un rango que va de entre bueno y malo, entre un desempeño positivo y un desempeño negativo. Al respecto el diccionario de la real academia española define el desempeño de la siguiente forma: acción y efecto de desempeñar o desempeñarse (DRAE, 2022), de dicha definición se puede entender que desempeño como acción y como efecto es una característica o rasgo que es pasible de ser valorado o juzgado en función de una escala valorativa, que varía entre lo positivo y lo negativo, entre lo deseable y lo no deseable.

En el campo de la ciencia de la administración el desempeño laboral es un concepto que para algunos autores debe ser definido en función del producto final de un trabajo realizado, al respecto Maristany (2007) explica que el desempeño laboral de los trabajadores está determinado en función del nivel de calidad que presenta el producto o servicio que es creado o desarrollado por los trabajadores de una organización. En ese sentido, se desprende de la definición dada por Maristany que el contenido del concepto para el autor no es relevante dejando al lector que utilice la conceptualización que maneja de forma cotidiana, y solo determinando el modo en que se juzgará el valor

que adoptará dicho concepto siendo que el autor no indica lo que es el desempeño laboral sino que solo conoceremos si dicho concepto puede ser catalogado como positivo o negativo en función del producto final realizado por un trabajo determinado.

El autor citado indica que el desempeño laboral es una característica que puede darse en actividades productivas cuya finalidad sea el desarrollo de un objeto o producto final o también el desarrollo de servicios que son posteriormente prestados a la demanda del mercado, esta característica no es definida propiamente por el autor entendiéndose que el concepto desarrollado por Maristany deja al libre entendimiento del lector el contenido de lo que se entiende por el desempeño, centrándose solamente en la forma cómo se determinará si este desempeño es positivo o negativo; siendo que para Maristany la valoración del desempeño laboral se determina en función del nivel de calidad que tenga el producto final o el servicio final desarrollado por un trabajo.

En contraposición de la propuesta de Maristany, en la literatura especializada se puede encontrar autores que consideran que es necesario definir el contenido del concepto de desempeño laboral y no solo conformarse con determinar la forma como juzgar el valor que adopta el desempeño laboral; en esta postura se encuentran Araujo y Guerra (2017) los cuales manifiestan que el desempeño laboral es una manifestación de conductas o comportamientos observables los cuales están orientados a la consecución de una meta, estas conductas o comportamientos son determinados por el interés y la aptitud del trabajador para llevar a cabo la planificación.

Se puede advertir que para Araujo y guerra el desempeño laboral es un concepto cuyo contenido debe ser desarrollado a partir de elementos más simples que darán contenido al desempeño laboral; en ese sentido, los autores citados no dejan al entendimiento propio del lector el contenido del desempeño laboral, por el contrario ambos autores desarrollan un contenido propio del concepto indicando que el desempeño laboral es en esencia conductas o comportamientos que son netamente observables, dejando de lado las intenciones o los deseos de los trabajadores limitándolos al mundo de la experiencia interna. Para los autores citados estas conductas observables deben estar compuestas de dos elementos más básicos, los cuales son el interés del trabajador por el desarrollo del trabajo y la aptitud que tiene el trabajador para desempeñar dicha tarea, siendo que el desempeño laboral está compuesto tanto por interés como por aptitud en el desarrollo del trabajo; sin embargo, es importante tomar en consideración Araujo y Guerra en la definición planteada dejan de lado la forma en cómo debe ser valorada el desempeño laboral.

### 3.2.2.1. Componentes del desempeño laboral

Si bien es cierto que en la literatura especializada se puede encontrar investigadores que desarrollan un contenido propio del concepto de desempeño laboral con base en elementos más básicos, como es el caso de Araujo y Guerra anteriormente citado, en la presente investigación se tomará como referencia el concepto desarrollado por Beltrán & Téllez respecto del desempeño laboral para el desglose del concepto en los componentes que conforman el desempeño laboral.

En ese sentido, con respecto a la variable del desempeño laboral Beltrán & Téllez (2018) explica que en esta variable se pueden identificar dos componentes principales que determinan el contenido de lo que se entiende por desempeño laboral: el rendimiento en la tarea de los trabajadores o integrantes de una organización, y el rendimiento en el contexto de los mismos; en ese sentido el desempeño laboral puede ser entendido como la suma del rendimiento en la tarea y el rendimiento en el contexto que presentan los trabajadores de una organización.

#### I. Desempeño en la tarea

Para determinar las dimensiones que presenta la variable dependiente de la investigación se ha definido previamente el concepto la segunda variable, desempeño laboral del personal, ya que son las conductas consideradas importantes para los objetivos de la organización y que pueden ser controladas por el trabajador (Koopmans, et al., 2014). En ese sentido, existe consenso cuando se considera al desempeño de los trabajadores como el comportamiento orientado a las tareas (y lo que sobrepasa lo que exige el rol, o comportamiento extra - roles), en tanto los efectos de esas conductas se reflejan en la productividad y la eficacia (Gabini & Salessi, 2016).

Ranaweera, y otros (2019) definen al desempeño del personal como “operaciones escalables, comportamientos y efectos que involucren a los trabajadores en o alcanzar la vinculación y puedan contribuir en las metas organizacionales”. (p. 63). Del mismo modo, Latham y Locke (2016) lo definen como el nivel en que una persona siente positiva o negativamente sobre su trabajo. Son respuestas emocionales a las ocupaciones personales, asimismo al entorno físico y social para realizar las actividades. Por tanto, Bakker y Leiter (2010) exponen que al respecto los resultados del desempeño del personal es el efecto de los resultados generados por las conductas de los empleados. Sobre el rendimiento laboral, se da en término de resultados, se sustentan en diferentes elementos diferentes al comportamiento de los trabajadores (Cruzado y Alomia, 2020).

En referencia a cada dimensión del desempeño laboral, se tiene a la dimensión: Rendimiento en la tarea, que comprenden los comportamientos inseparables a la tarea técnica de los puestos (Koopmans, et al., 2013). Por otra parte, Borman y Motowidlo (1993) se refieren a los resultados de un conjunto de comportamientos que contribuyan a los objetivos organizacionales, por su parte (Alomia, 2020) señala como rendimiento del personal a todo resultado que contribuye a los objetivos de las organizaciones y de desempeño del personal como las conductas que ayudan a que se logren las mencionadas metas.

## **II. Desempeño en el contexto**

Asimismo, Lunardi, y otros (2019) mencionan que, para que las organizaciones funcionen efectivamente es necesario que los trabajadores no solamente tengan que desempeñar sus tareas ordenadas, sino que, se requiere de conductas que superen las simples obligaciones formales. Por otra parte, cada proceso presupuestario de las organizaciones puede llevar a un incremento en las tareas de los subordinados, lo que resulta en un aumento del rendimiento en la tarea. En lo referente a la segunda dimensión: el desempeño en el contexto el cual se refieren a todas las acciones de carácter intencional realizadas por miembros de las organizaciones que van más allá de las actividades estándares que determina la propia organización para alcanzar los objetivos e intereses de las organizaciones.

Según Omar, y otros (2012) el rendimiento en el contexto se refiere a actos voluntarios y facultativos que incidirán de forma directa en los resultados finales que presentará el desarrollo de las actividades de la empresa u organización; por tal motivo es que Ranaweera, y otros (2019) identifican dentro del concepto de desempeño laboral elementos permanentes que determinaran el éxito o la deficiencia en las actividades de una empresa, por ello conciben al desempeña laboral como “actitudes permanentes, comportamientos y resultados que atañen a los trabajadores en alcanzar vínculos y contribuir a lograr cada objetivo organizacional” (Ranaweera et al, 2019, p. 63).

Por tal motivo la segunda dimensión del desempeño laboral, rendimiento en el contexto, está referido a todas las acciones dirigidas a conservar el buen ambiente entre el personal y en lo psicológico respecto al lugar en los que se desarrolla el núcleo competente. De acuerdo a Arulmani (2016) el rendimiento contextual se trata de promocionar las iniciativas de innovación con suficiente consistencia en el contexto de la formalidad en las organizaciones, y se acepta la idea de que se trata de generar ideas de utilidad e innovadoras.

En un entendimiento de mayor amplitud es explicado en la promoción de destrezas laborales y que los trabajadores participen de manera activa; asimismo, Diefendorff, y otros (2002) en un enorme porcentaje de las veces las actitudes al trabajo se entienden como uno de los factores intermedios que conducen a la definición de rendimiento contextual, debido a que el estado mental de las personas incide en sus actividades, y determinan su comportamiento. Como resultados, suelen comprometer el desempeño, de manera positiva o negativa.

### 3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Clima organizacional:** se entiende como clima organizacional a la sensación personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que influye de forma inmediatamente en el funcionamiento y desarrollo de la organización o empresa (Segredo *et al*, 2017, p. 95).

**Características organizacionales:** el aspecto netamente organizacional que presenta una iniciativa en general o una empresa (Segredo *et al*, 2017).

**Liderazgo:** es el conjunto de habilidades gerenciales y directivas que un individuo tiene para influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus metas y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores (Chiang, *et al*, 2010, p. 89).

**Relación gerente-trabajador:** Es vínculo emocional entre empleado y empresa que se materializa en gran parte por la relación empleado y el líder (Juárez, 2012, p. 310).

**Estructura de la organización:** la estructura organizacional es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades, a través de la estructura organizacional la empresa fija roles, funciones y responsabilidades (Chiang *et al*, 2010, p. 99).

**Características sociales:** hace referencia a todos los aspectos sociales que se desarrollan dentro de una organización, el cual involucra la interacción en general de los trabajadores y los vínculos que se desarrollan entre estos (Segredo *et al*, 2017).

**Compañerismo:** es el vínculo que se establece a partir de las relaciones afectivas entre personas; es un valor imprescindible para el desarrollo personal y profesional de las personas (Chiang *et al*, 2010, p. 75).

**Conflictos interpersonales:** son desacuerdos físicos, mentales o emocionales entre dos o más personas, en el ámbito laboral (Chiang *et al*, 2010, p. 187).

**Comunicación interna:** la comunicación interna es una función dentro de la organización que tiene como finalidad última el desarrollar una comunicación efectiva entre los participantes que son miembros de dicha organización (Chiang *et al*, 2010, p. 197).

**Características físicas:** características que impactará y generarán una perspectiva subjetiva propia tanto en los trabajadores y directivos de una organización (Segredo *et al*, 2017).

**Espacio de trabajo:** entornos que deben contribuir a mejorar el bienestar físico, cognitivo y emocional del trabajador, de esta manera, será más productivo, creativo e innovador (Sandoval, 2004, p. 85).

**Herramientas de trabajo:** son un conjunto de instrumentos elaborados con el fin de permitir a los trabajadores el desarrollo de tareas especializadas al entorno al cuál pertenecen, con el fin de mejorar el procedimiento que se lleva a cabo para su realización (Sandoval, 2004, p. 86).

**Desempeño laboral:** el desempeño laboral de los trabajadores está determinada por el aspecto calidad del producto o servicio que es creado por los trabajadores de una organización (Maristany, 2007).

## **4. MATERIALES Y MÉTODOS**

En este apartado se desarrolló tanto la tipología a la que pertenece la investigación que se ha planteado, así como el diseño elegido para el desarrollo de la investigación; de igual manera fue definido la población objetivo a la que se ha generalizado los resultados de la investigación, así como la unidad de análisis y la muestra de estudio, entre otros aspectos metodológicos concernientes a la metodología usada en el desarrollo del presente estudio.

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.1.1. SEGÚN LA INTERVENCIÓN DEL INVESTIGADOR:**

*La investigación ha sido observacional:* esto en razón que no ha existido intervención del investigador en las variables de estudio; los datos de trabajo de campo reflejan la evolución natural de los eventos, ajenos al control del investigador.

#### **4.1.2. SEGÚN PLANIFICACIÓN DE LA TOMA DE DATOS:**

*La investigación ha sido prospectiva:* Porque los datos necesarios para el estudio han sido recogidos de forma intencional y específica para la investigación. Por lo cual, se ha poseído el control de sesgo de medición.

#### **4.1.3. SEGÚN EL NÚMERO DE OCASIONES QUE MIDE LA VARIABLE DE ESTUDIO**

*La investigación ha tenido un diseño específico transversal:* esto en razón que las variables fueron medidas en una sola ocasión, es decir, no se buscó realizar una investigación evolutiva longitudinal.

#### **4.1.4. SEGÚN NIVEL DE CONOCIMIENTOS QUE SE ADQUIEREN:**

*La investigación ha sido de tipo Explicativo:* en razón que mediante la ejecución de la investigación se buscó establecer las relaciones causa-efecto entre las variables de estudio.

#### **4.1.5. SEGÚN EL NIVEL DE VARIABLES DE INTERÉS:**

*La investigación fue de tipo Analítica:* en razón que fue utilizado cuando menos dos variables, se planteó y puso a prueba la hipótesis de la investigación; en su nivel más básico la investigación planteó la relación entre factores.

## 4.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para alcanzar los objetivos planteados y analizar con certeza las hipótesis formuladas, la investigación tuvo un diseño no experimental, transversal y causal.

- No experimental, porque no se manipuló de forma deliberada la variable independiente y los individuos serán observados en su contexto de desempeño de trabajo en forma natural.
- Transversal, puesto que los datos se recolectaron en un momento determinado.
- Causal, porque la investigación tuvo como objetivo establecer el vínculo de influencia entre dos variables en un momento determinado.

## 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población de estudio es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. En ese sentido, la población objetivo de la investigación estuvo conformada por los trabajadores de la empresa de prestación de servicios E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz que laboran durante el año 2022, diferentes de los gerentes y directivos de la E.P.S.; en ese sentido, la cantidad de trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento en la filial Huaraz fue de 205 trabajadores tanto bajo el régimen de la ley general de trabajo para el sector público como trabajadores no dependientes bajo locación de servicios.

**Tabla 1**

*Población de la investigación por dependencias*

<b>OFICINAS</b>	<b>Ley general de trabajo</b>	<b>Locación de servicios</b>	<b>TOTAL</b>
Gerencia general	10	07	17
Órgano de control institucional	07	06	13
Oficina de control de pérdidas	10	05	15
Oficina de educación sanitaria	12	06	18
Imagen institucional	11	03	14
Oficina de informática	13	04	17
Oficina de administración y finanzas	25	11	36
Oficina de proyectos de obras	11	05	16

Asesoría jurídica	10	04	14
Oficina de planificación y desarrollo	12	06	18
Unidad de presupuesto	05	06	15
Gerencia operacional y mantenimiento	08	05	13
Gerencia comercial	14	04	18
TOTAL			205

Fuente: transparencia institucional E.P.S. Chavín

#### 4.3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS Y MUESTRA

La unidad de análisis es la entidad principal que se está analizando en un estudio, es lo que se está estudiando o a quién se está estudiando (Hernández *et al*, 2014). En el mismo sentido Hernández *et al* (2014) indica que la muestra es una parte o cantidad pequeña de una población que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

En ese sentido, la unidad de análisis y la muestra de la investigación fue delimitada en los siguientes términos:

**Unidad de análisis:** el empleado de la empresa de prestación de servicios E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, independientemente del régimen laboral de prestación de servicios.

**Muestra:** la muestra de la investigación estuvo conformada por 40 trabajadores que laboran en la empresa prestadora de servicios de saneamiento EPS Chavín, la muestra estuvo delimitada aplicando la técnica de muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple; los colaboradores de la presente investigación fueron identificados durante la ejecución de la investigación. El cálculo de la muestra fue realizado aplicando la siguiente formula:

**Fórmula de cálculo del tamaño de muestra:**

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

**Tabla 2**

*Cálculo del tamaño de la muestra de investigación*

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
$\sigma$	Desviación estándar de la población	0.5
$N$	Tamaño de la población	205
$Z$	Valor obtenido de la distribución normal para un nivel de confianza	90%
$e$	Límite aceptable de error muestral	12%
$n$	Tamaño mínimo de la población objetivo	40

*Fuente: elaboración propia*

De la tabla N° 03 se observa que el tamaño fue determinado con base en el tamaño de la población conformada por 205 trabajadores de la EPS Chavín (ya sea en el régimen general de trabajo como relación laboral no dependiente, locación de servicios), el cual fue calculado para una muestra de 40 trabajadores.

#### **4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

##### **4.4.1. TÉCNICA DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

la técnica que se seleccionó para la recolección de datos necesarios para la ejecución de la investigación fue la **técnica de la encuesta**, la cual fue aplicada a los colaboradores que integraron la muestra de estudio conformada por 40 empleados/trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz.

##### **4.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La recopilación y almacenaje de los datos obtenidos del trabajo de campo fue realizado mediante la ejecución de dos cuestionarios destinados a medir la escala tanto de la variable clima organizacional, así como de la variable nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A.

Tanto el primer cuestionario dirigido a determinar el nivel del clima organizacional imperante en la E.P.S. chavín, como el segundo cuestionario dirigido a determinar el nivel del desempeño laboral presente en los trabajadores de dicha entidad prestadora de servicios de saneamiento, fueron adaptados de Morales (2022).

El primer cuestionario denominado “encuesta del clima organizacional - E.P.S. Chavín – 2022”, fue adaptado de Morales (2022) el cual en su tesis en psicología organizacional

desarrollo la investigación titulada “**Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una Municipalidad Distrital de Huaraz, 2022**”, desarrolló y validó un instrumento con escala Likert para medir el clima laboral, el mencionado instrumento presentó un rango valorativo que presentaba el siguiente intervalo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5); el instrumento presentaba un total de 18 ítems.

El segundo cuestionario denominado “Encuesta del desempeño laboral - E.P.S. Chavín - 2022”, también fue adaptado de Morales (2022), quien desarrolló y validó un cuestionario en escala Likert para medir el desempeño laboral, dicho instrumento presentaba un rango valorativo que oscilaba en el siguiente intervalo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5); el instrumento en comento presentó un total de 16 ítems.

#### 4.4.3. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

La validez de los instrumentos adaptados se determinó mediante la aplicación de la prueba de alfa de Cronbach; los dos instrumentos de recolección de datos pasaron la prueba de validez y confiabilidad.

**Variable independiente:** clima laboral

**Tabla 1**

*Índice de alfa de Cronbach de confiabilidad de instrumento*

CLIMA ORGANIZACIONAL	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.817	18

Fuente: adaptado de Morales (2022)

**Variable dependiente:** desempeño laboral

**Tabla 2**

*Índice de alfa de Cronbach de confiabilidad de instrumento*

DESEMPEÑO LABORAL	
Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.850	16

Fuente: adaptado de Morales (2022)

#### **4.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

El análisis estadístico e interpretación de los datos partió del planteamiento de la hipótesis general de la investigación el cual indica que existe una correlación significativa entre el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz; posteriormente fue desarrollado la contrastación entre la hipótesis y los resultados obtenidos durante la ejecución de la investigación.

#### **4.6. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Con base en los protocolos de la normativa APA, el presente informe final ha sido redactado siguiendo los lineamientos de la norma APA con la finalidad de garantizar que se mantenga la ética a lo largo del desarrollo de la investigación, para lo cual se ha reconocido de forma estricta la autoría de las ideas e información previa sobre las cuales se ha continuado en el desarrollo de la presente investigación, de igual forma el presente trabajo ha sido escaneado pro el software TURNITIN con la finalidad de acreditar la originalidad del desarrollo que se expone.

## 5. RESULTADOS

En el presente apartado se ha desarrollado la exposición de los resultados que han sido obtenidos durante la ejecución de la investigación que se propuso oportunamente en el proyecto aprobado de forma previa; los resultados de la investigación han sido expuestos fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta y la aplicación de su instrumento el cuestionario, este instrumento de recolección y almacenaje de información fue hoy entado hacia los trabajadores pertenecientes a la empresa prestadora de servicios de saneamiento EPS Chavín, de los cuales respecto de su perspectiva interna se ha recolectado información relevante acerca de la variable independiente así como de la variable dependiente de la presente investigación.

En ese sentido, el capítulo de los resultados de la investigación está dividido en dos subtemas principales: el primer sub tema está referido a la descripción de los resultados que han sido obtenidos mediante la aplicación del instrumento cuestionario a la muestra de estudio delimitada oportunamente en el apartado de la metodología del presente documento en el que se desarrolla la investigación ejecutada; en este primer apartado se describirá la distribución de las respuestas manifestadas por los colaboradores de la investigación con respecto a cada uno de los ítems que conformaron el cuestionario aplicado.

El segundo sub tema de los resultados de la investigación están referidos a la validación o contrastación de la hipótesis de la investigación, en dicho apartado se desarrolla del proceso de uso de una prueba no paramétrica estadística para demostrar fehacientemente el tipo de correlación que presentan las dos variables de investigación respecto de los diversos valores que han adoptado después de su aplicación a la muestra de estudio.

### 5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

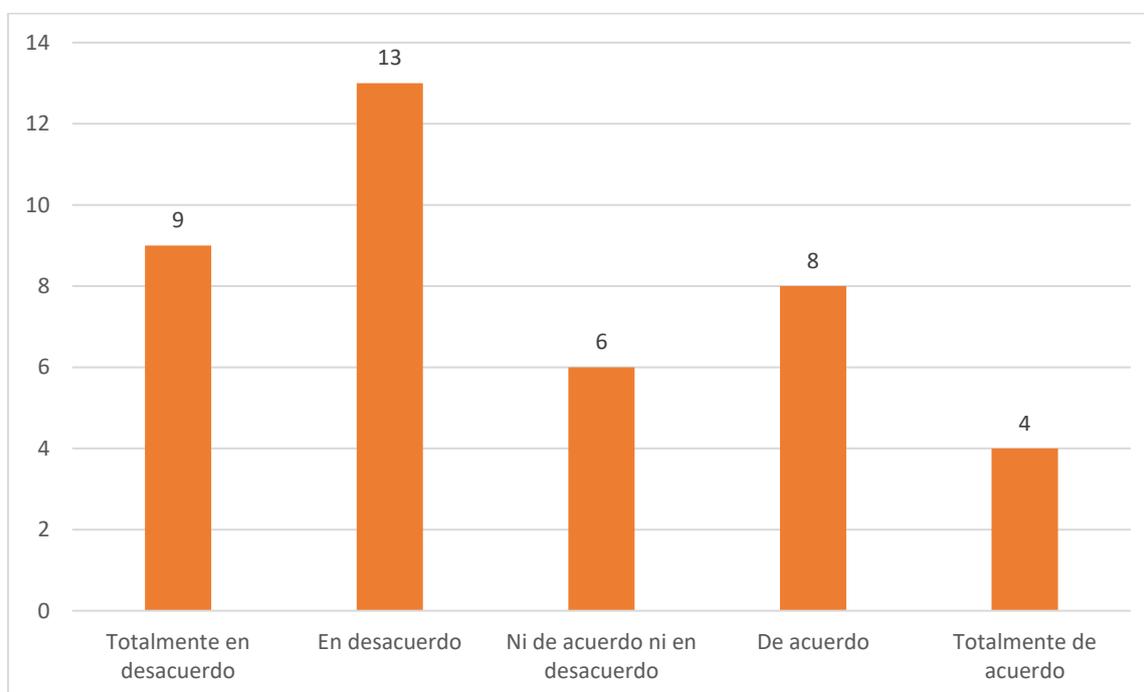
La descripción de los resultados de la investigación ha sido agrupada en dos segmentos en función de los datos recogidos respecto de la variable clima organizacional, así como de la variable desempeño laboral; en ese sentido, la primera parte se desarrollará la descripción de la distribución de frecuencias de las respuestas de los colaboradores de la investigación respecto a la variable clima organizacional. de forma posterior ha sido desarrollada la misma metodología la distribución de frecuencias te da respuestas brindadas por los colaboradores de la investigación respecto de la variable desempeño laboral.

### 5.1.1. VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

La variable del clima organizacional presente en la empresa prestadora de servicios de saneamiento EPS Chavín, ha sido determinada mediante la aplicación de un cuestionario compuesto por 10 ítems que contiene una pregunta en función de los indicadores que han sido definidos previamente en la matriz de operacionalización para la variable clima organizacional; en este sentido, a continuación, sea expuesto el orden de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Figura 1**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto a la encuesta*

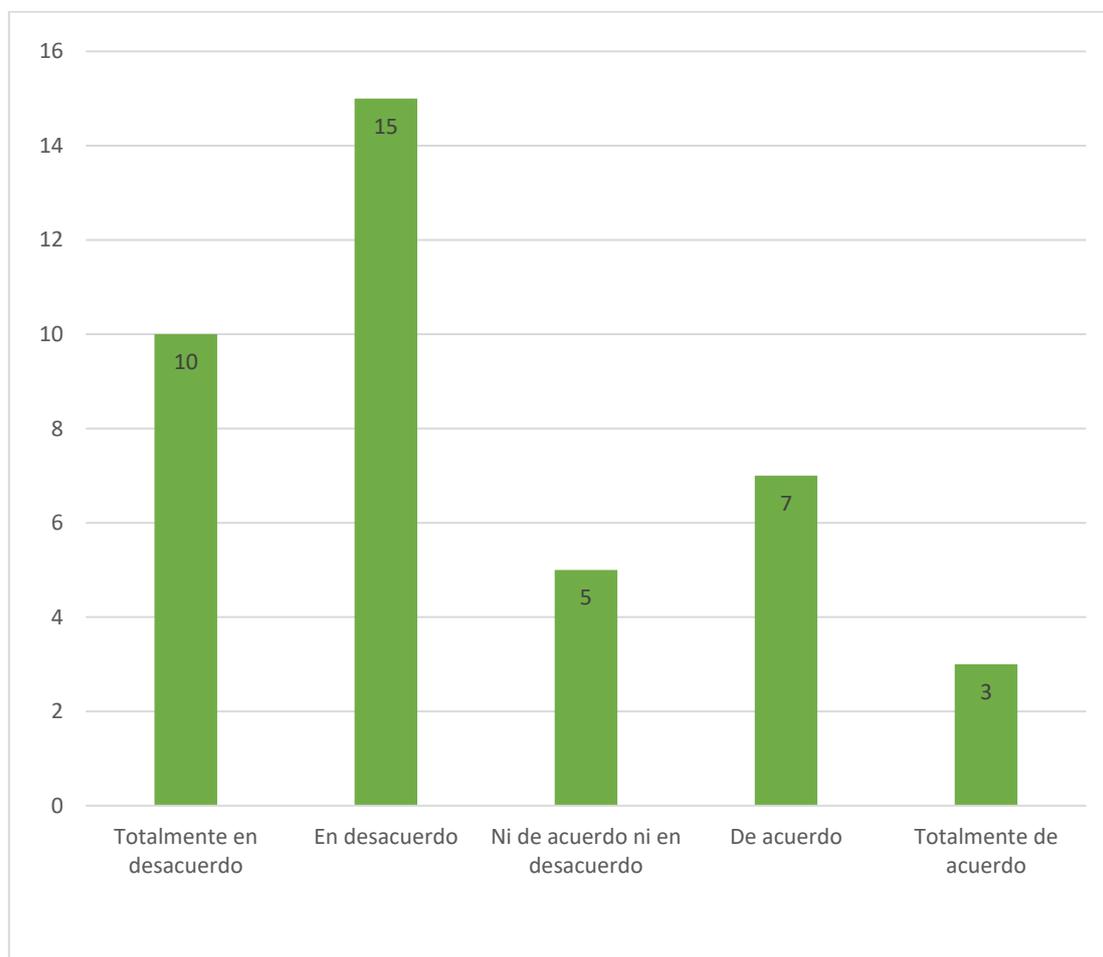


*Fuente: elaboración propia*

De la gráfica mostrada se puede concluir que la mayoría de los encuestados tiene una postura en desacuerdo con respecto si el liderazgo gerencial mostrado en la empresa prestadora de servicios de saneamiento es un liderazgo competente y efectivo siendo que entre ambas opciones suman un 55% de los encuestados en la investigación; por el contrario, los trabajadores encuestados que estuvieron de acuerdo con la pregunta número uno, suma un total del 30% del total de encuestados.

**Figura 2**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto a la encuesta*

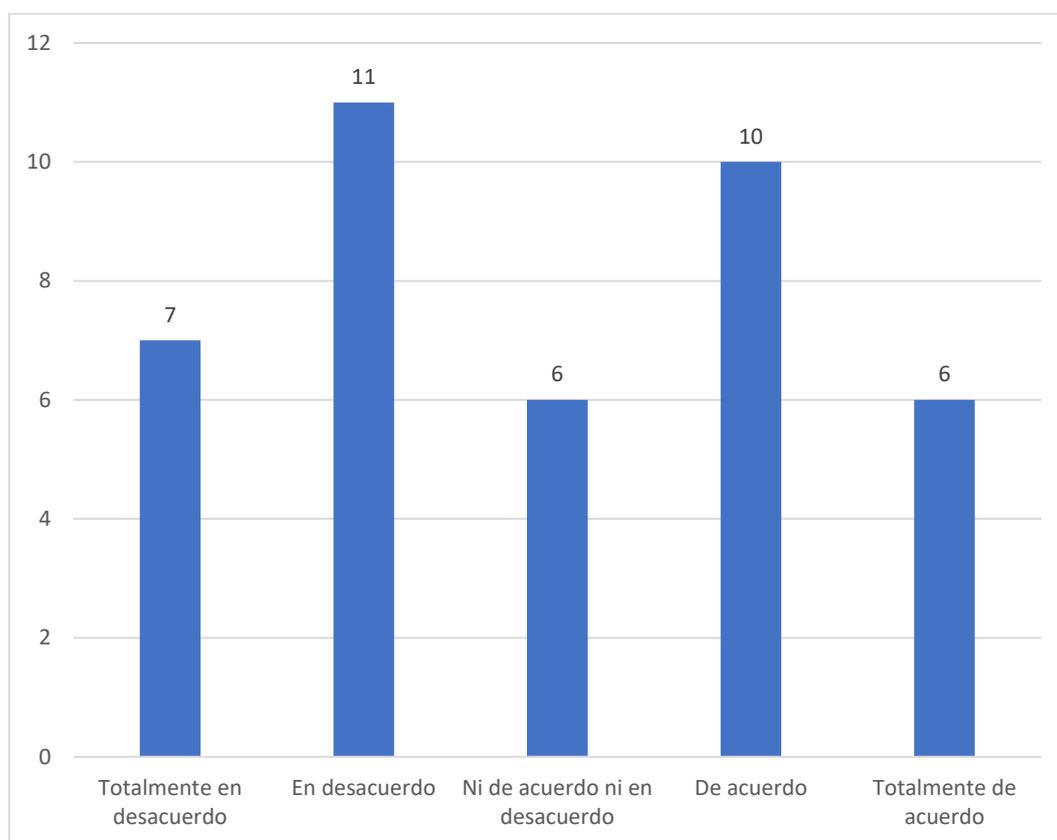


*Fuente: elaboración propia*

De la gráfica mostrada se puede concluir que con respecto al ítem propuesto sobre si existe una relación satisfactoria entre los líderes de área y los trabajadores, Que los trabajadores encuestados en mayor medida no están de acuerdo con esta proposición siendo que más del 50% han respondido estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con respecto a la proposición; siendo que solamente el 24% de los encuestados han respondido estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la proposición planteada en el ítem dos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la EPS Chavín.

**Figura 3**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 03*

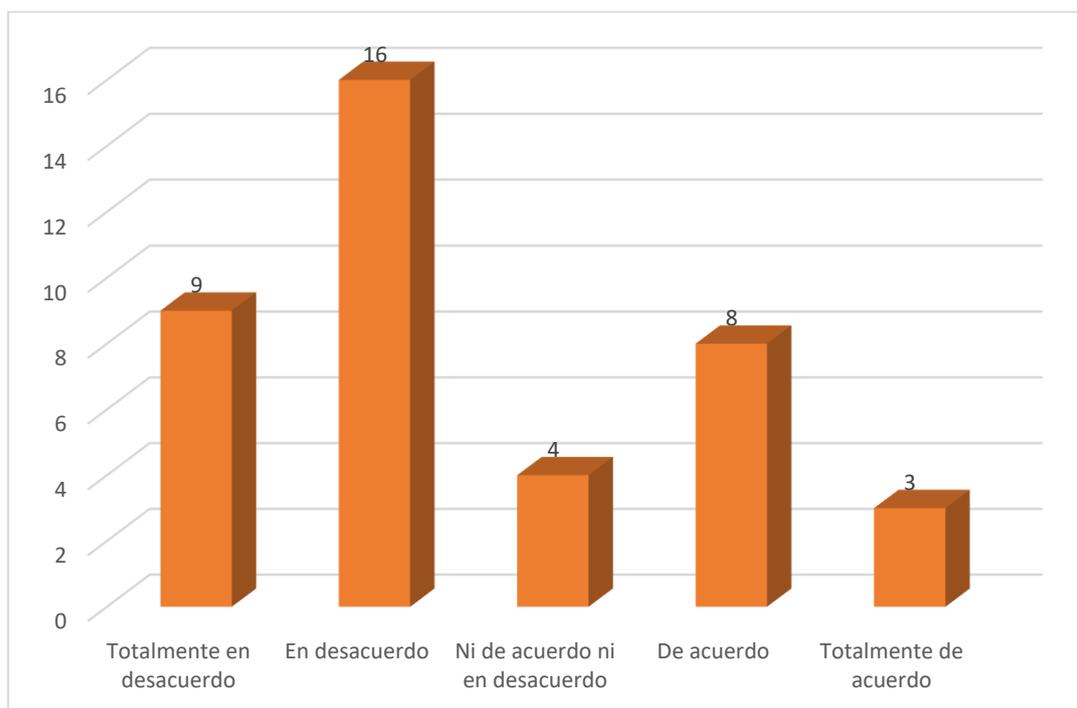


*Fuente: elaboración propia*

de la figura presentada, se puede concluir que existe una mayoría que considera que la jerarquía laboral establecida en su centro laboral es un sistema poco satisfactorio, siendo que las respuestas en ese acuerdo y totalmente desacuerdo fueron del 28% a 17% respectivamente, mientras que las respuestas elegidas en la categoría de acuerdo y totalmente de acuerdo correspondieron al 25% y el 15% del total de los encuestados en la aplicación de la encuesta.

**Figura 4**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 04*

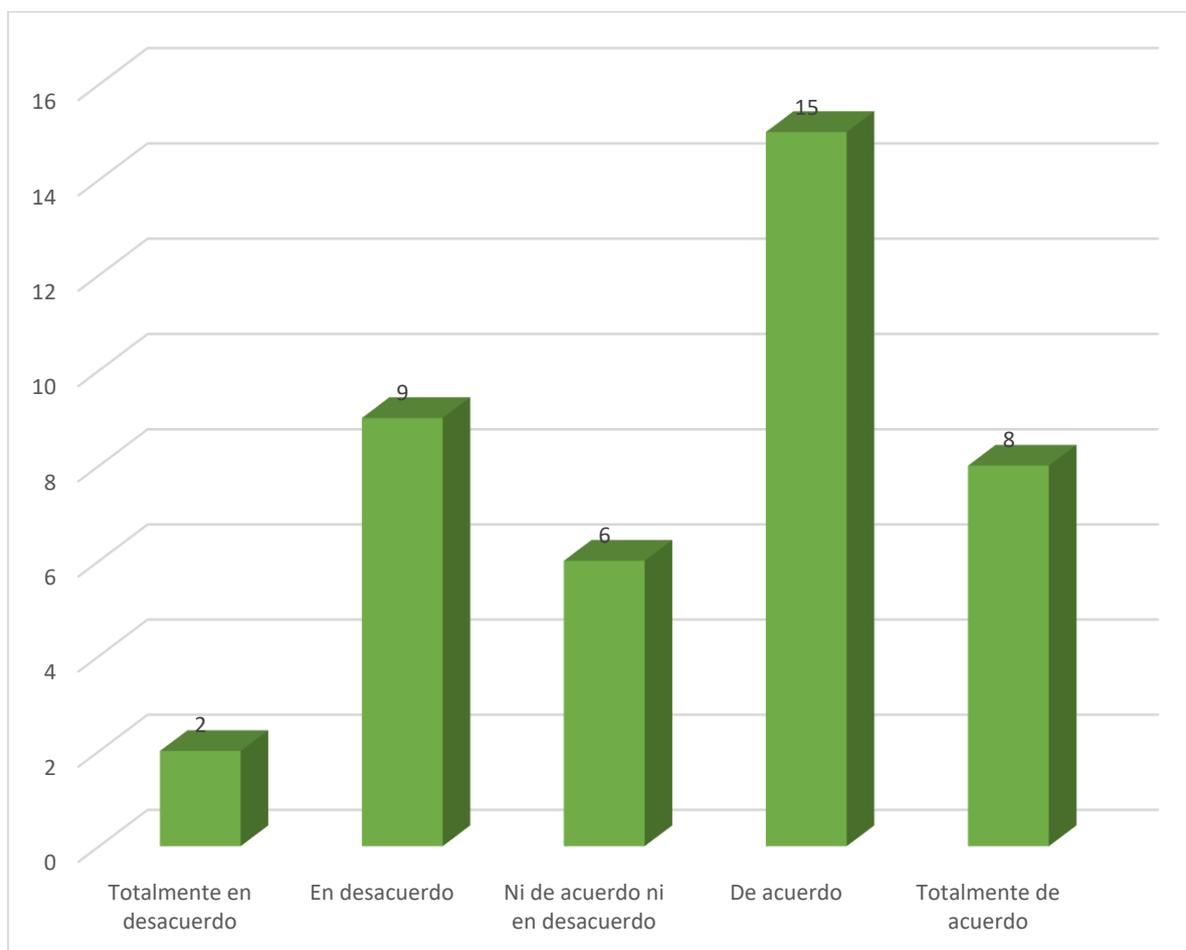


*Fuente: elaboración propia*

La figura cuatro, se muestra una distribución en barras respecto de las opciones tomadas por los trabajadores encuestados; en la gráfica se puede concluir que la gran mayoría de los encuestados consideran que las relaciones laborales entre los trabajadores dentro de la empresa prestadora de servicios de saneamiento no es una relación cordial amical, siendo que un total del 62% de los encuestados manifestaron estar en total desacuerdo y en desacuerdo respecto de la proposición que indica que existe una relación cordial entre las relaciones laborales de los trabajadores; por el contrario solo el 28% de los encuestados manifestaron que existe una relación cordial en las relaciones laborales de los trabajadores.

**Figura 5**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 04*

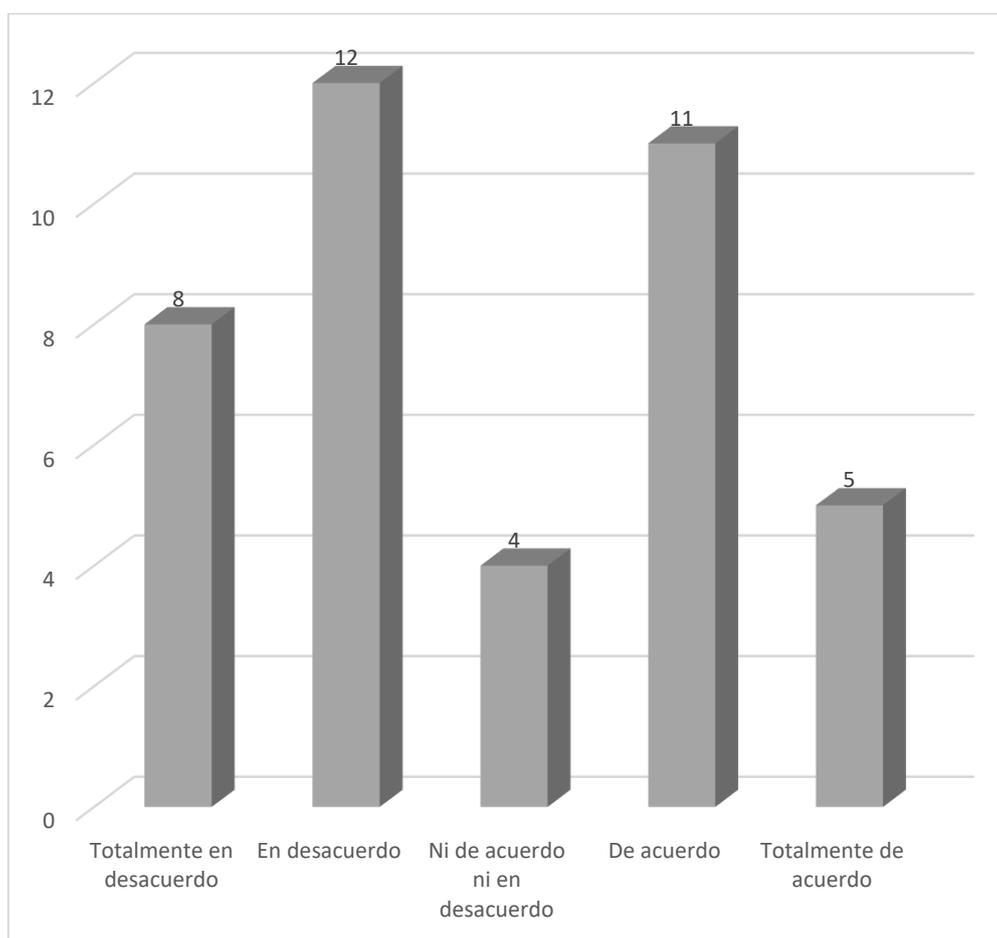


*Fuente: elaboración propia*

De la gráfica mostrada, se puede concluir que la gran mayoría de los trabajadores encuestados consideran que se presentan constantes conflictos interpersonales entre los trabajadores de la EPS chavín, siendo que llega a un 57% del total de los encuestados los que consideran que se manifiestan conflictos interpersonales en el ámbito de su trabajo; por el contrario solo el 28% de los encuestados consideran que no existen conflictos interpersonales entre los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento.

**Figura 6**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 06*

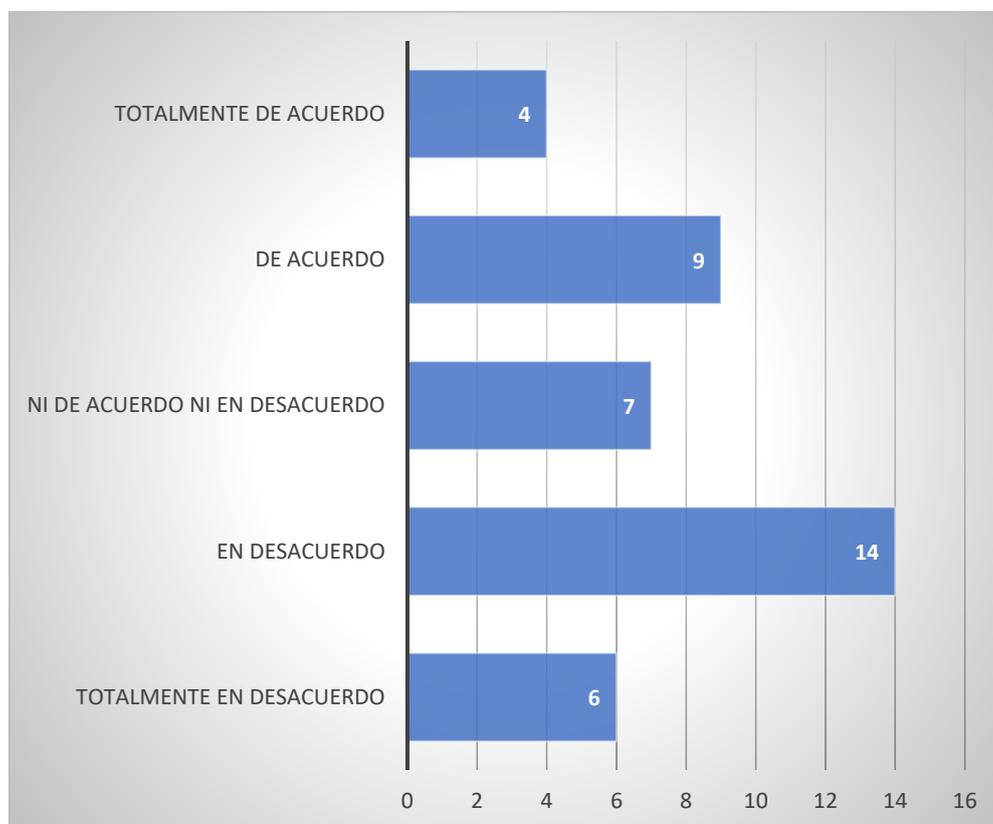


*Fuente: elaboración propia*

En la figura número 6 se muestra la gráfica de barras respecto a la división de la opinión respecto del ítem número 6 del cuestionario; el gráfico se puede concluir que la mayoría de los trabajadores encuestados considera que la comunicación entre los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento es una comunicación poco cordial o no productiva, llegando esta opinión a sumar el 50% del total de encuestados; por el contrario, los trabajadores encuestados que manifestaron que existe una comunicación cordial y productiva dentro de la empresa sumaron un total del 40% de los encuestados.

## Figura 7

Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 07

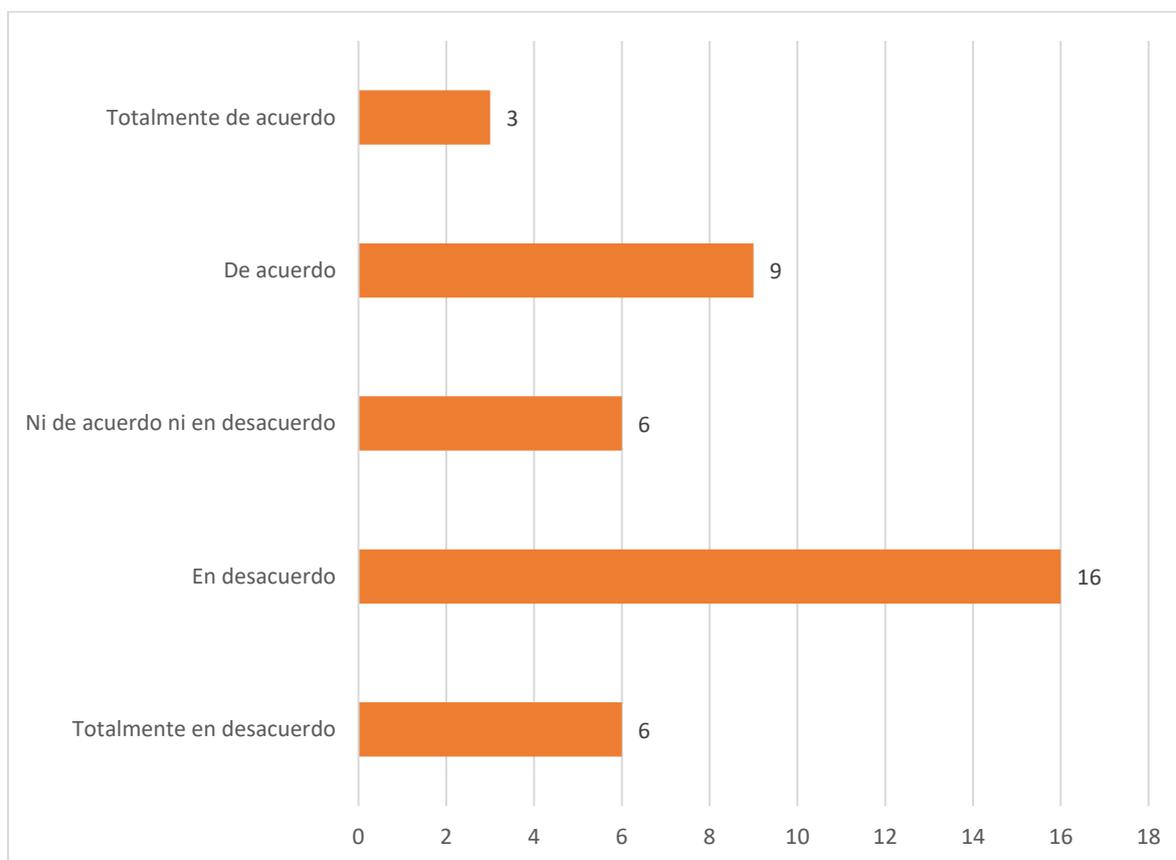


Fuente: elaboración propia

Del gráfico mostrado se puede concluir que los trabajadores de la EPS chavín consideran que el ambiente laboral no presenta ambientes espaciosos ni cómodos para el desarrollo de sus funciones, siendo que del total de los encuestados el 49% indica estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respecto de la proposición del ítem número 7; por el contrario, solo el 32% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo con la propuesta indicada en el ítem 7 del cuestionario; y el 17% de los encuestados tiene una postura dubitativa respecto a la calidad de los ambientes laborales en la empresa prestadora de servicios de saneamiento.

**Figura 8**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 08*

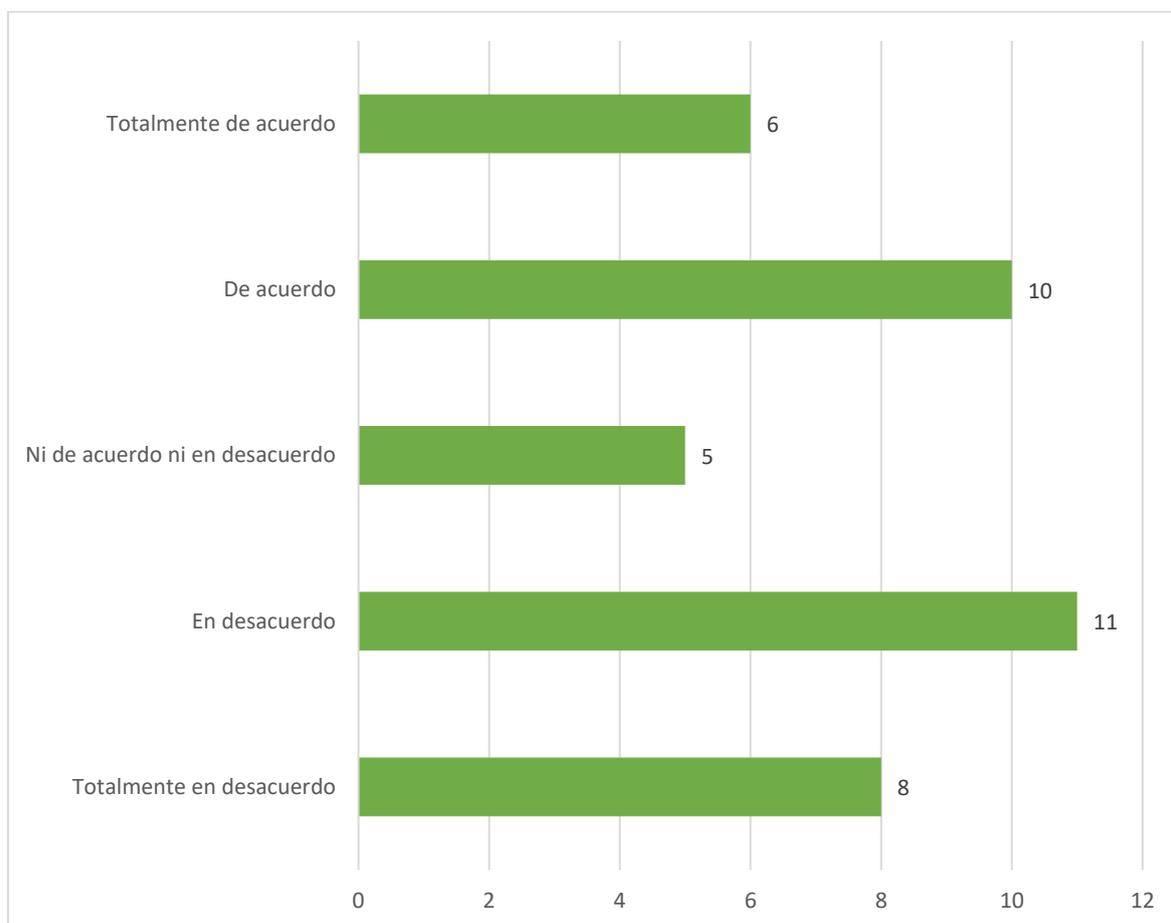


*Fuente: elaboración propia*

De la figura número 8 se puede concluir que la gran mayoría de trabajadores consideran que el ambiente físico de su centro de labores es un ambiente no confortable y poco agradable, ya que un total del 56% de los trabajadores encuestados manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respecto de la proposición de ley del número 8 del cuestionario; en contraposición solo el 29% de los trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo totalmente de acuerdo con la proposición el ítem 8 del cuestionario; qué es lo que solo un 15% de los encuestados manifiestan tener una postura dubitativa respecto de la proposición.

**Figura 9**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 08*

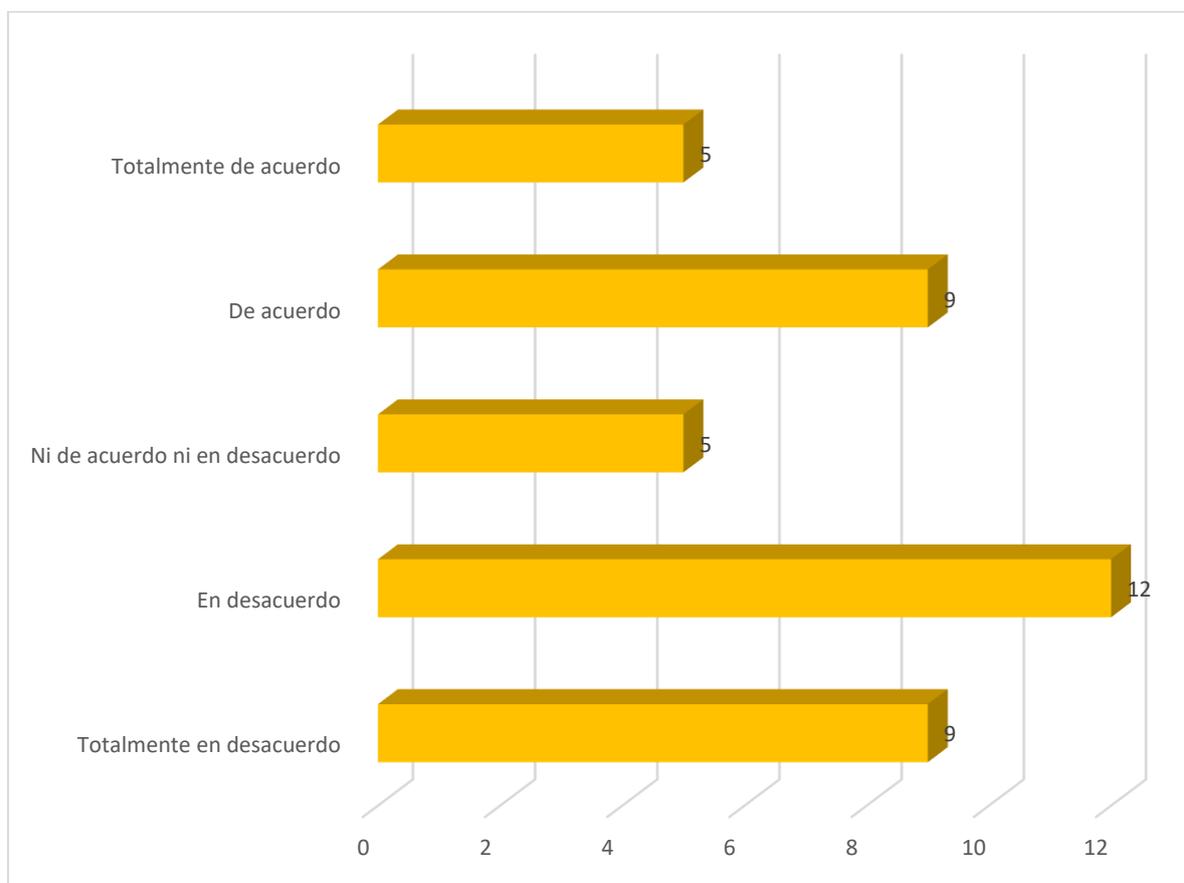


*Fuente: elaboración propia*

En la figura número 9 se muestra una gráfica de barras respecto de las opciones marcadas por los trabajadores encuestados, el gráfico se puede concluir que la perspectiva de los trabajadores respecto del ítem número 9 del cuestionario, es una perspectiva distribuida casi de forma equilibrada, tienes razón del 48% de los encuestados indicaron estar o totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con la proposición del ítem 9; sin embargo, el 40% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la proposición del ítem 9, estando que si bien existe mayoría que rechaza la pregunta del ítem 9, esta no tiene una gran diferencia con la apreciación contraria; finalmente un 12% de los encuestados manifiestan una postura dubitativa respecto de la propuesta del ítem 9 del cuestionario.

**Figura 10**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 10*



*Fuente: elaboración propia*

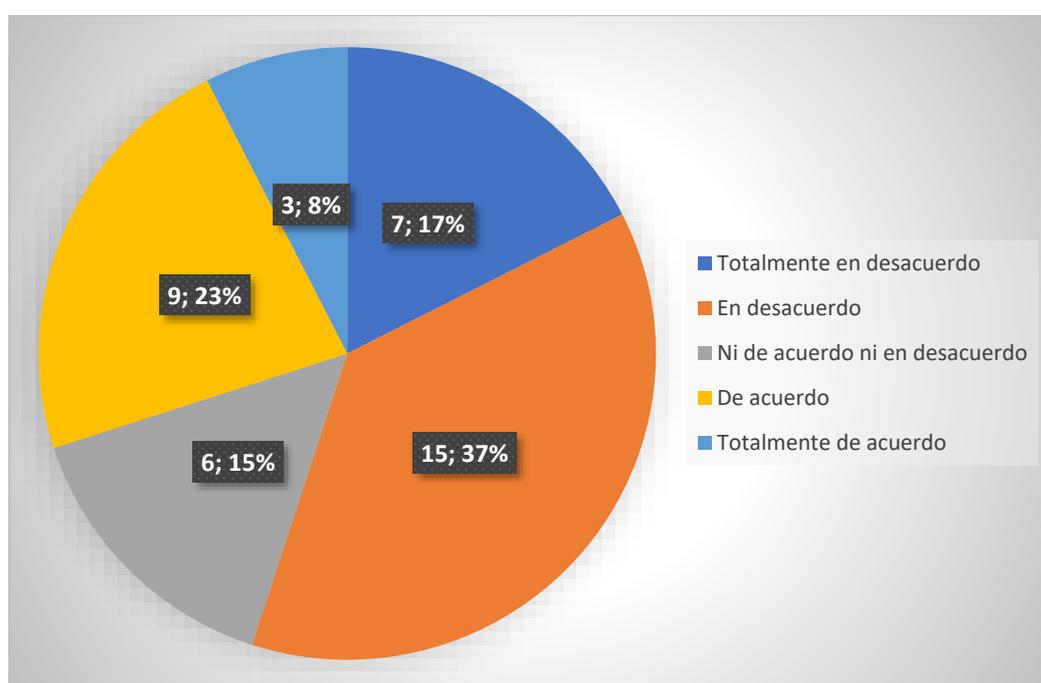
Del análisis de la figura número 10 se puede concluir que la mayoría de los trabajadores de la EPS chavín consideran que las herramientas tecnológicas con las que deben desarrollar su trabajo son herramientas poco eficientes, esto en razón que el 53% de los trabajadores encuestados manifestaron estar o bien en ese acuerdo o totalmente desacuerdo con la proposición planteada en el ítem del cuestionario; mientras que el 35% del total de los trabajadores encuestados manifestaron estar conformes con la eficiencia de las herramientas tecnológicas que se les brinda para el desarrollo de su trabajo; por último, 12% de los trabajadores encuestados manifiestan una percepción dubitativa respecto de la propuesta contenido en el ítem número 10 del cuestionario.

### 5.1.2. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

La variable desempeño laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento EPS Chavín, ha sido determinada mediante la aplicación de un cuestionario compuesto por 10 ítems que contiene una pregunta en función de los indicadores que han sido definidos previamente en la matriz de operacionalización para la variable desempeño laboral; en este sentido, a continuación, sea expuesto el orden de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

**Figura 11**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 01*

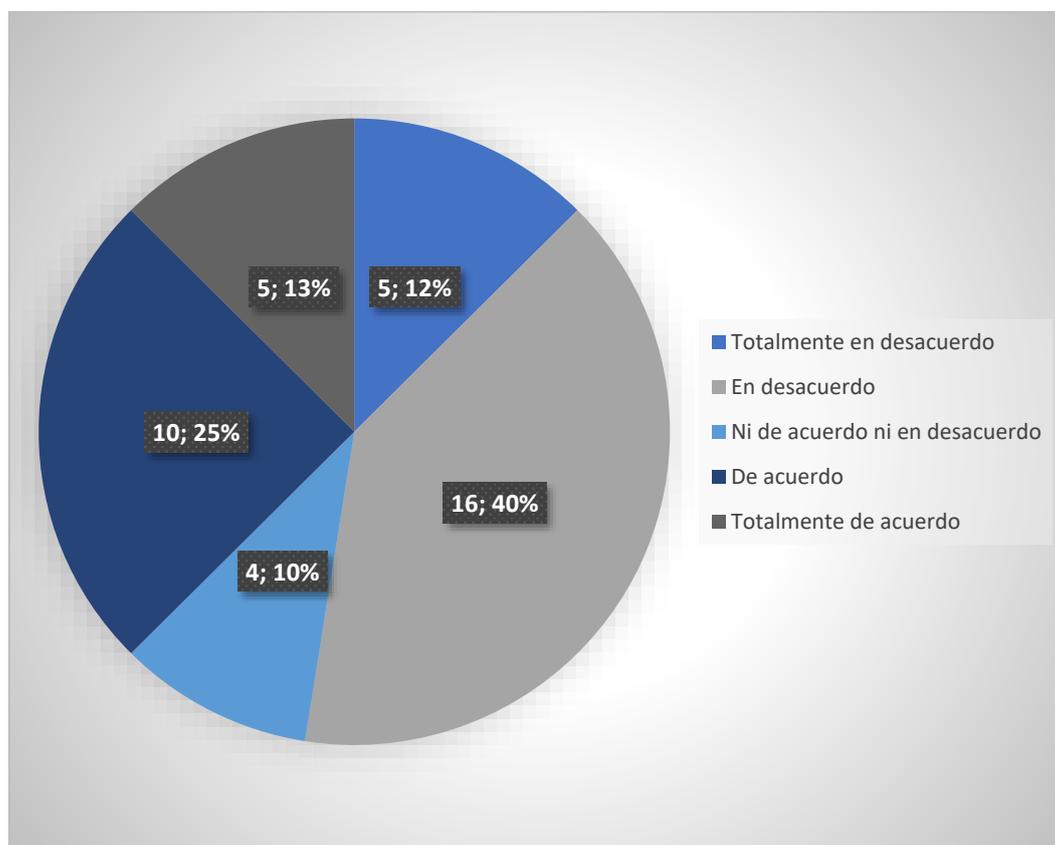


*Fuente: elaboración propia*

En la figura número 11 se observa una distribución en forma de pastel de las respuestas escogidas por los trabajadores encuestados; de la figura se puede concluir que la mayoría de los encuestados estuvieron en desacuerdo con la propuesta del ítem uno llegando al 37% del total, aunados a estos están los encuestados que indicaron estar totalmente en desacuerdo que llegaron al 17% del total; en contraposición solo el 23% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con la proposición del ítem 1, añadiéndosele es el 8% de encuestados que manifestaron estar totalmente de acuerdo. en ese sentido se puede concluir que los trabajadores de la EPS Chavín consideran que les falta actitud cooperativa en el desarrollo del trabajo.

**Figura 12**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 02*

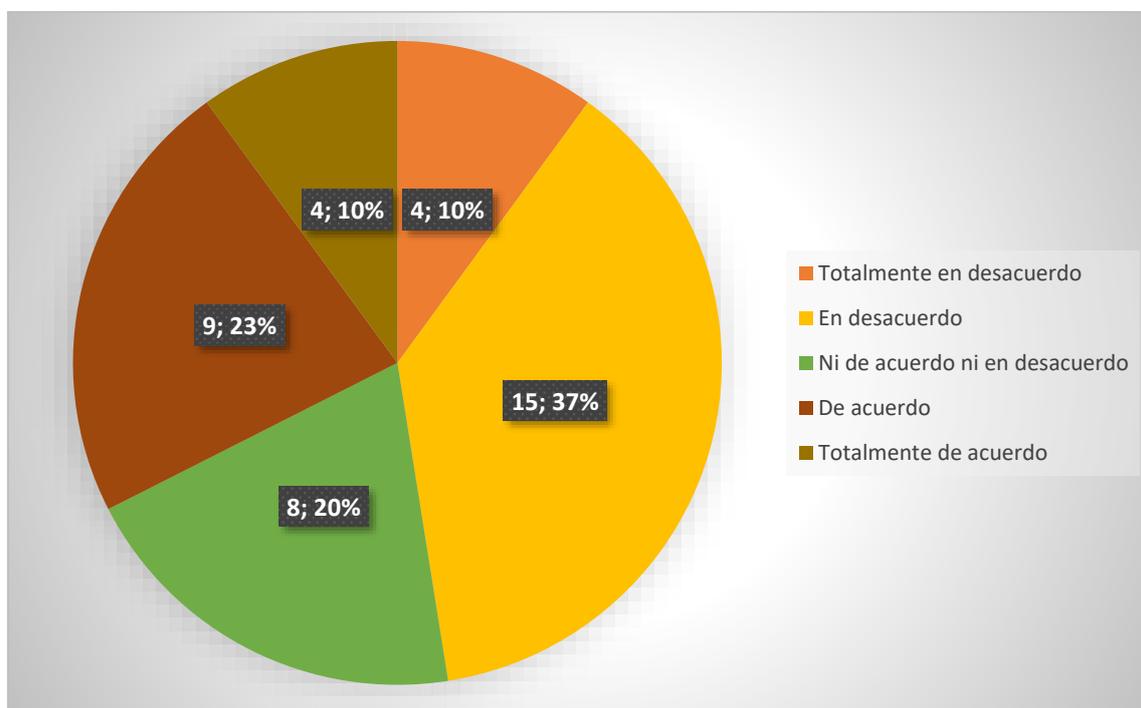


*Fuente: elaboración propia*

Del análisis de la gráfica que se presenta, se puede concluir que la mayoría de los trabajadores consideran que sus compañeros de trabajo no cuentan con una fuerte iniciativa a la hora de la resolución de los diversos problemas que se presentan, esto en razón tanto aquellos que estuvieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la proposición alcanzaron el 12 y el 40% del total de los encuestados respectivamente; en contraposición el 25% y el 13% de los trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto de la proposición del ítem dos del cuestionario.

**Figura 13**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 03*

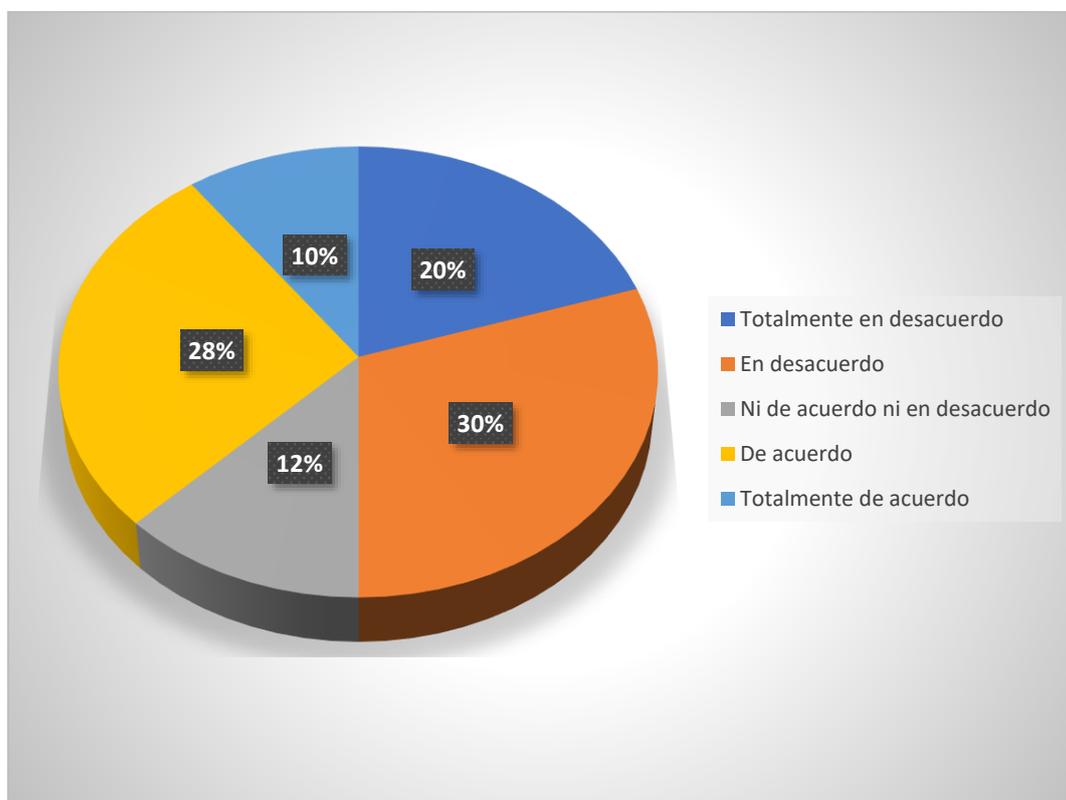


*Fuente: elaboración propia*

Del análisis de la figura número 13, se puede concluir que la perspectiva de los trabajadores de la EPS chavín con respecto a la pro actividad en el desarrollo de sus tareas, tiene una distribución relativamente equilibrada, esto en razón que tanto el 10% como el 37% de encuestados respondieron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente con la afirmación del ítem número 3; de igual forma, el 23% y el 10% de los trabajadores encuestados respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem número 3; y tomando en consideración que el 20% de los encuestados manifestaron tener una postura dubitativa con respecto a la afirmación del ítem 3, se puede concluir que tanto las facturas a favor como en contra Son relativamente equivalentes llegando al 43% por 1 lado y al 53% en la postura contraria.

**Figura 14**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 04*

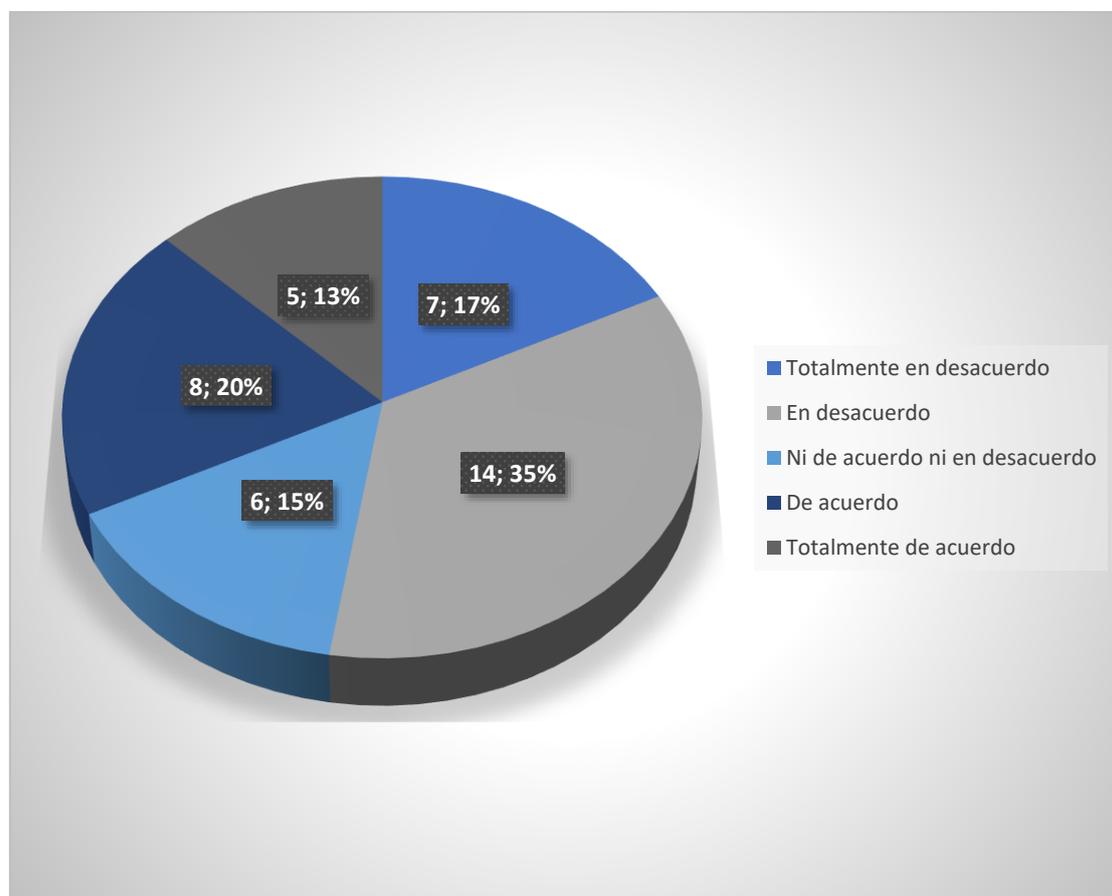


*Fuente: elaboración propia*

Del análisis de la figura número 14 se puede concluir que la mayoría de los trabajadores de la EPS chavín consideran que sus compañeros de trabajo no tienen un nivel satisfactorio de responsabilidad laboral, la razón el 20% y el 30% de los encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente alcanzando un total del 50% del total del personal encuestado; en contraposición el 28% y el 10% de los encuestados indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem número cuatro alcanzando la cifra del 38% del total de encuestados; finalmente el 12% del total de los encuestados manifestaron una perspectiva dubitativa con respecto a la afirmación contenida en el ítem número cuatro del cuestionario aplicado.

**Figura 15**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 05*

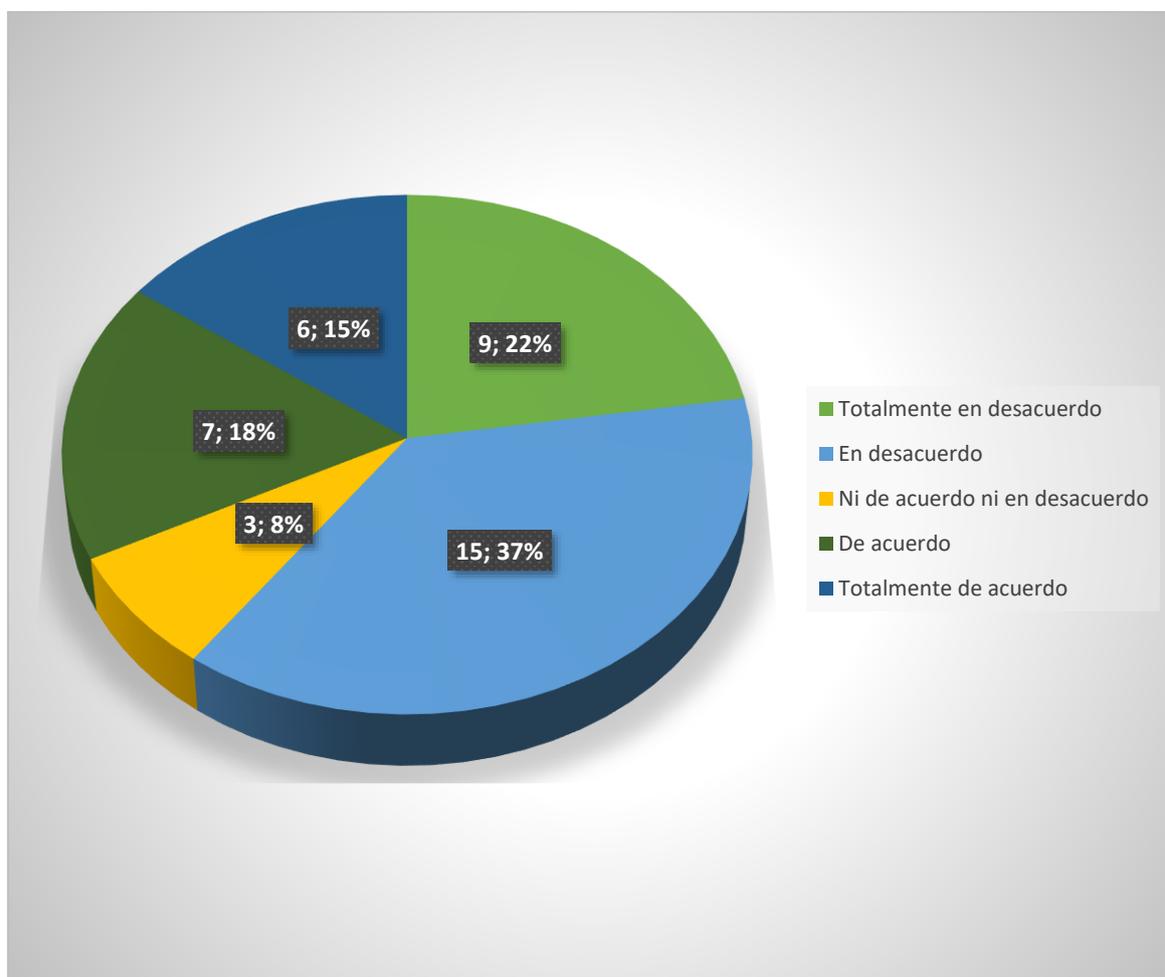


*Fuente: elaboración propia*

A partir del análisis de la figura número 15 se puede llegar a la conclusión que la postura mayoritaria de los trabajadores de la EPS chavín es que sus compañeros de trabajo no tienen una adecuada capacidad para realizar trabajos en equipo, esto debido a que el 17% y el 35% de los trabajadores encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente sobre la afirmación contenida en el ítem número 5; por el contrario, el 20% y el 13% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente sobre la afirmación del ítem número 5, alcanzando la cifra menor del 33% del total de encuestados mientras que los que estuvieron en contra de la afirmación llegaron al 53% del total de encuestados.

**Figura 16**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 06*

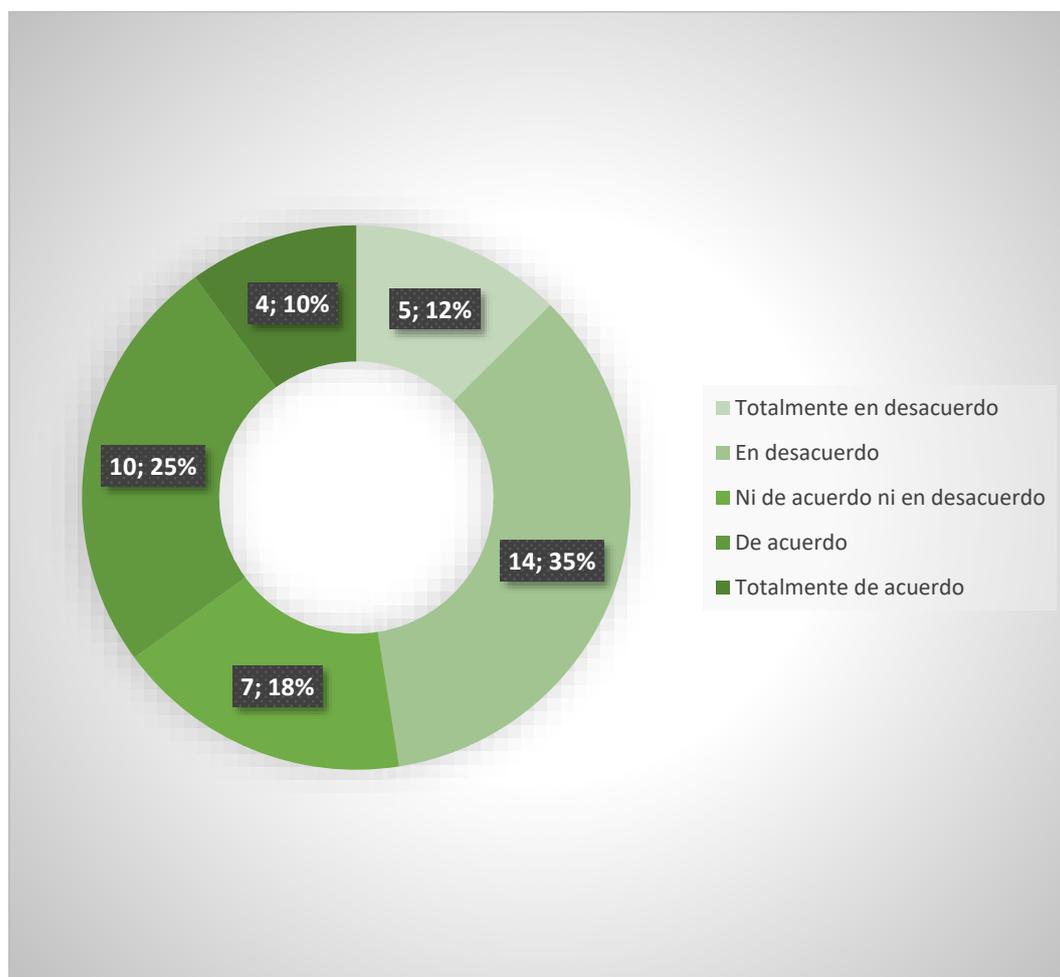


*Fuente: elaboración propia*

Con base en el análisis de la figura número 16 se puede concluir que la gran mayoría de trabajadores de la EPS chavín consideran que sus compañeros de trabajo no tienen una adecuada capacidad de coordinación laboral, esta razón que el 22% y el 37% de los encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respecto del afirmación del ítem número 6, sumando un total de 59% del total de encuestados; por el contrario el 15% y el 18% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a la afirmación del ítem número 6 sumando un total del 33% correspondiéndose a una minoría del total de trabajadores encuestados.

**Figura 17**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 07*

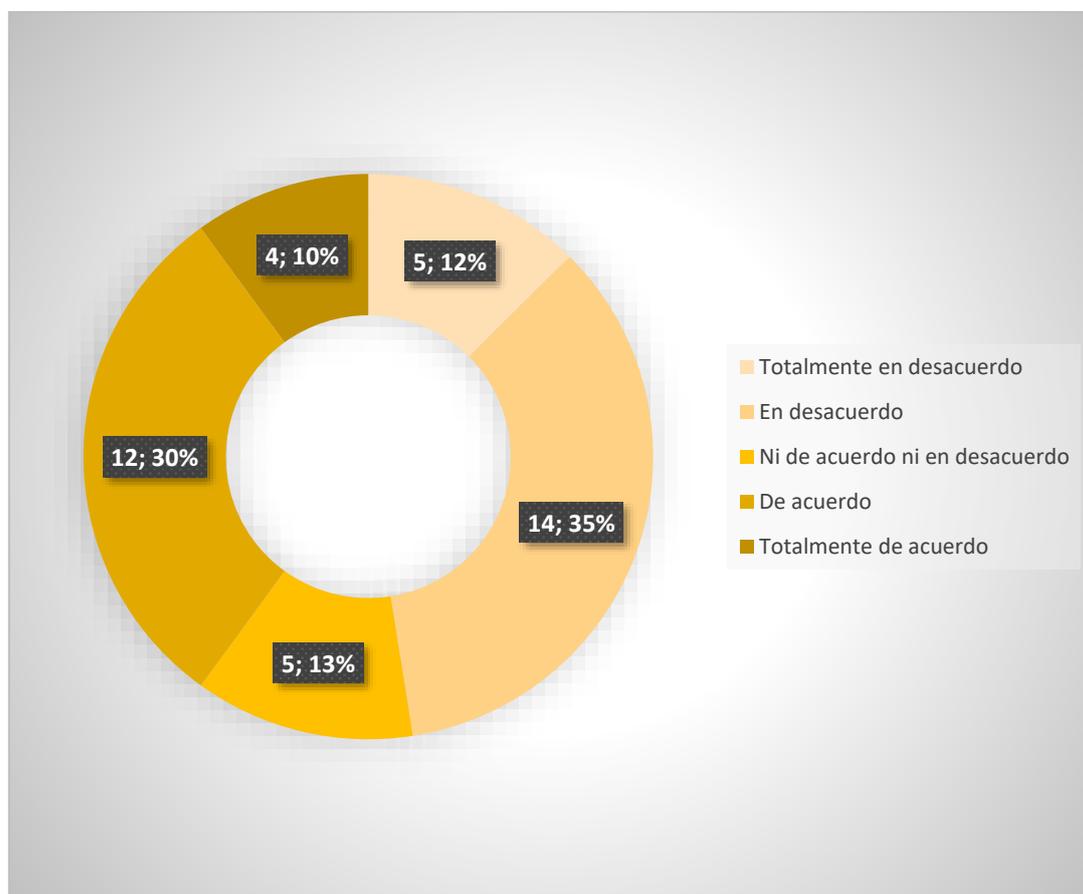


*Fuente: elaboración propia*

Con base en el análisis de la figura número 17, se puede concluir que los trabajadores de la EP s chavín consideran que sus compañeros de trabajo no cuentan con las aptitudes necesarias para el cumplimiento satisfactorio de sus deberes, esto se evidencia en razón que el 12% y el 35% de trabajadores encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con respecto del afirmación contenida en el ítem número 7 sumando un total del 47% de trabajadores encuestados; mientras que, el 25% y el 10% de trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con respecto a la afirmación contenida en el ítem número 7 sumando un total de 35% de los trabajadores encuestados, siendo esta una cifra minoritaria con respecto a la postura contraria.

**Figura 18**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 08*

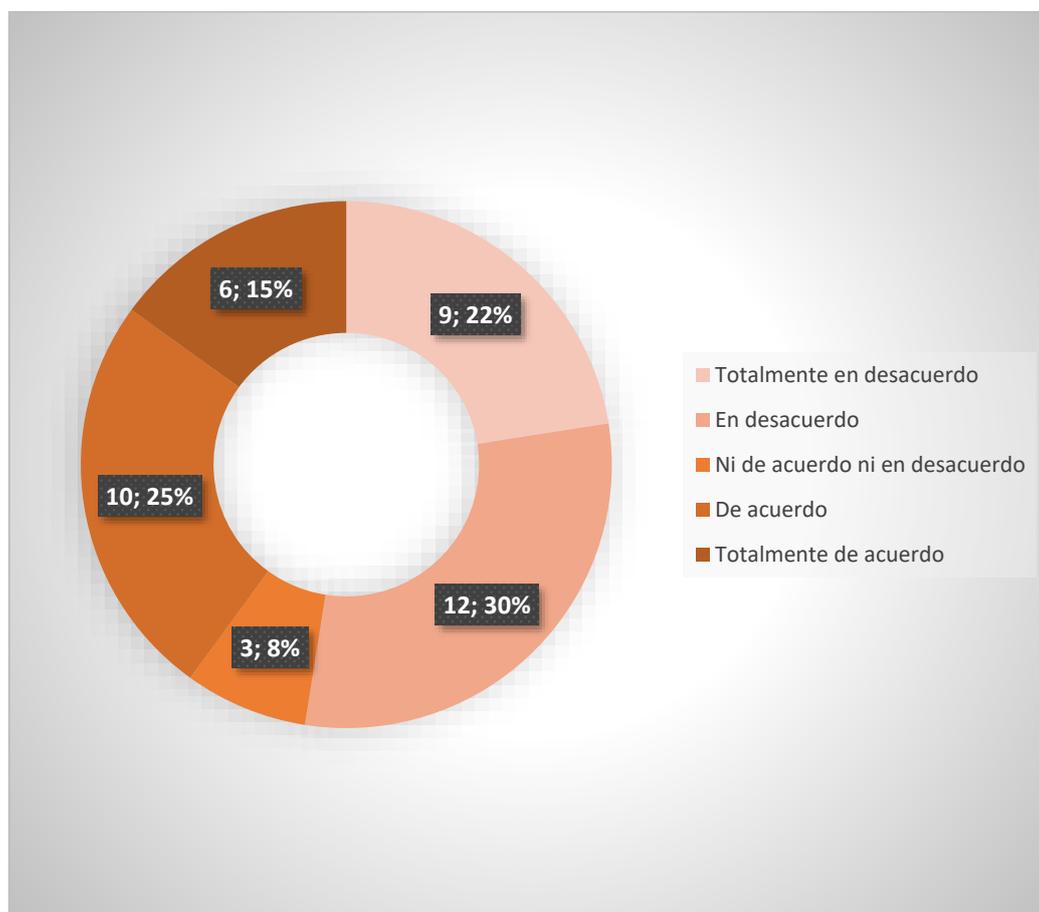


*Fuente: elaboración propia*

A partir de la figura número 18, se puede concluir que la perspectiva de los trabajadores de la EPS chavín respecto de la eficiencia que presentan los trabajadores al realizar las tareas encomendadas, es una perspectiva dividida en razón que el 12% y el 35% de los encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente respecto del afirmación del ítem número 8, mientras que el 30% y el 10% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a la afirmación del ítem 8; evidenciándose que ambas posturas tienen un nivel porcentual casi equivalente siendo que la perspectiva en desacuerdo alcanza un 45% del total de los encuestados y la perspectiva en acuerdo llega al 40% del total de los encuestados; finalmente el 13% de los encuestados manifiestan una perspectiva dubitativa respecto del afirmación del ítem número 8 del cuestionario aplicado.

**Figura 19**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 09*

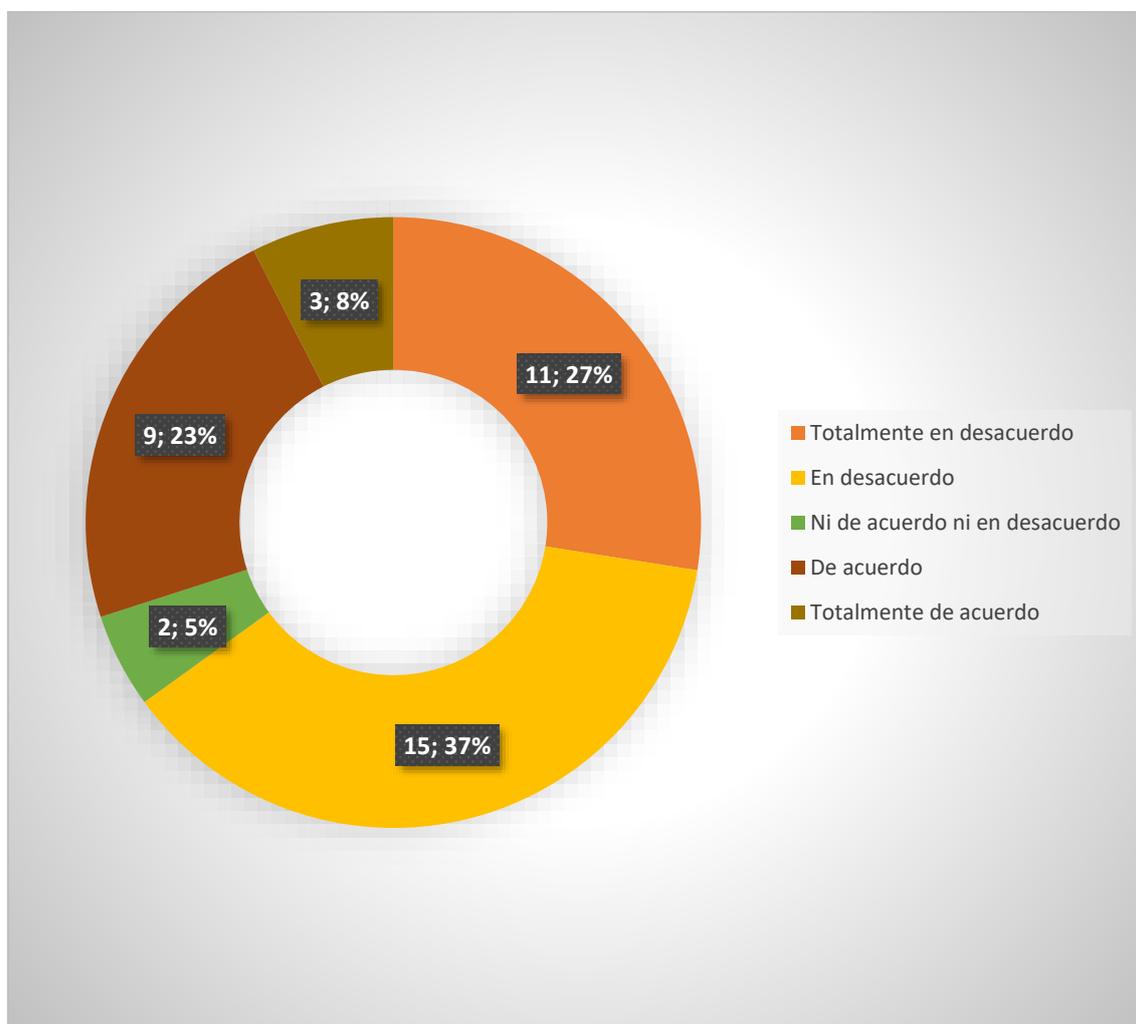


*Fuente: elaboración propia*

Del análisis de la figura número 19 se puede concluir de forma concluyente que la gran mayoría de los trabajadores de la EPS chavín consideran que sus compañeros de trabajo no imprimen la adecuada dedicación al brindado de los servicios de saneamiento a los usuarios, esta conclusión se basa en que el 22% y el 30% de los trabajadores encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con respecto a la afirmación del ítem 9 sumando un total del 52% del total de trabajadores encuestados; por el contrario el 25% y el 15% de trabajadores encuestados manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto de la filmación del ítem número 9 sumando un total del 40% de los trabajadores encuestados correspondiéndose a una minoría en comparación con la postura contraria.

**Figura 20**

*Postura de los colaboradores de la investigación respecto al ítem 10*



*Fuente: elaboración propia*

el análisis de la figura número 20 se llega a la conclusión que la abrumadora mayoría de trabajadores de la EPS chavín consideran que la atención brindada a los usuarios de los servicios de saneamiento es realizada con nada o mínimo esmero, esta afirmación se sustenta en el hecho que el 27% y el 37% de los trabajadores encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente sobre la afirmación contenida en el ítem número 10, sumando un total del 64% de los trabajadores encuestados; en contraposición, solo el 23% y el 8% de los trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación del ítem número 10, sumando la cifra minoritaria del 31% del total de encuestados; finalmente se hace referencia que tan solo el 5% del total de encuestados manifestaron una perspectiva dubitativa referente a la afirmación del ítem número 10 del cuestionario.

## 5.2. VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Una vez fue recolectado la información pertinente con respecto de cada uno de los elementos que integran la muestra de estudio, y posteriormente haberse determinado el tipo de valor que obtiene las dos variables de investigación (los procesos organizacionales y el desempeño laboral) con respecto de cada uno de los elementos de la muestra, se procedió al desarrollo de una tabla en la cual quedan establecidos los valores de las variables con respecto de cada integrante de la muestra.

Este aspecto ha sido fundamental en el desarrollo de la investigación ya que a partir de los valores que adoptaron cada una de las variables de la investigación con respecto a la muestra que tuvo el estudio, se pudo desarrollar la prueba de la hipótesis la cual se ejecutó mediante la aplicación de una prueba no paramétrica; todo lo cual posibilitó la validación de la hipótesis que se propuso en la presente investigación. En ese sentido, a continuación, se muestra los valores de las dos variables de estudio:

**Variable independiente:** “Procesos organizacionales”

Los niveles imperantes de los procesos organizaciones en la E.P.S. Chavín fue determinada mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 40 trabajadores empresa prestadora de servicios de saneamiento; en ese sentido, fue definido una escala ordinal para esta variable constituido por 5 posibles valores:

**Tabla 3**

*Escala del cuestionario para la variable clima organizacional*

Nivel de clima organizacional	
Escala ordinal	Escala numérica
Excelente: 41 – 50 pts.	Excelente = 05
Alta : 31 – 40 pts.	Alta = 04
Media : 21 – 30 pts.	Media = 03
Baja : 11 – 20 pts.	Baja = 02
Deficiente: 00 – 10 pts.	Deficiente = 01

*Fuente: elaboración propia*

**Variable dependiente:** “Desempeño Laboral “

El nivel del desempeño laboral fue determinado mediante la aplicación de un cuestionario a la muestra de 40 trabajadores de la EPS Chavín de la ciudad de Huaraz; en ese sentido, fue definido una escala ordinal para esta variable constituido por 5 posibles valores:

**Tabla 4**

*Escala para el cuestionario de la variable desempeño laboral*

Nivel del desempeño laboral	
Escala ordinal	Escala numérica
Excelente: 41 – 50 pts.	Excelente = 05
Alta : 31 – 40 pts.	Alta = 04
Media : 21 – 30 pts.	Media = 03
Baja : 11 – 20 pts.	Baja = 02
Deficiente: 00 – 10 pts.	Deficiente = 01

Fuente: elaboración propia

A continuación, se presentará una tabla en la cual se expondrá los valores que han asumido las variables de investigación a partir de los datos recolectados en el trabajo de campo; dicha tabla contiene enumerado a la muestra de investigación compuesta por los 40 colaboradores que son trabajadores de la EPS Chavín de la ciudad de Huaraz y que colaboraron con el desarrollo la presente investigación llenando cuestionarios que sirvieron para recordar la información necesaria.

En ese sentido, en la tabla se mostrará el valor final de las variables de estudio (tanto la variable independiente como la variable dependiente) por cada uno de los colaboradores que conformaron la muestra de investigación. Añadido a lo anterior en la siguiente tabla se ha incluido los valores en escala ordinal de las variables de estudio, así como sus equivalencias en una escala numérica, esto con la finalidad que facilite el desarrollo de la prueba de la hipótesis mediante la aplicación de pruebas estadísticas no paramétricas.

**Tabla 5***Matriz de resumen de datos de los cuestionarios*

<b>N°</b>	<b>Muestra</b>	<b>Variable 1 ordinal</b>	<b>Variable 1 numérico</b>	<b>Variable 2 ordinal</b>	<b>Variable 2 numérico</b>
01	Colaborador 01	Alta	04	Medio	03
02	Colaborador 02	Medio	03	Medio	03
03	Colaborador 03	Alta	04	Alta	04
04	Colaborador 04	Alta	04	Alta	04
05	Colaborador 05	Medio	03	Medio	03
06	Colaborador 06	Alta	04	Medio	03
07	Colaborador 07	Alta	04	Alta	04
08	Colaborador 08	Medio	03	Medio	03
09	Colaborador 09	Alta	04	Medio	03
10	Colaborador 10	Medio	03	Alta	04
11	Colaborador 11	Alta	04	Alta	04
12	Colaborador 12	Alta	04	Alta	04
13	Colaborador 13	Alta	04	Alta	04
14	Colaborador 14	Medio	03	Medio	03
15	Colaborador 15	Medio	03	Medio	03
16	Colaborador 16	Alta	04	Alta	04
17	Colaborador 17	Medio	03	Medio	03
18	Colaborador 18	Bajo	02	Baja	02
19	Colaborador 19	Alta	04	Alta	04
20	Colaborador 20	Medio	03	Medio	03
21	Colaborador 21	Alta	04	Medio	03
22	Colaborador 22	Alta	04	Alta	04
23	Colaborador 23	Medio	03	Medio	03
24	Colaborador 24	Bajo	02	Bajo	02
25	Colaborador 25	Alta	04	Alta	04
26	Colaborador 26	Medio	03	Medio	03
27	Colaborador 27	Medio	03	Alta	04
28	Colaborador 28	Alta	04	Alta	04
29	Colaborador 29	Medio	03	Medio	03

30	Colaborador 30	Alta	04	Alta	04
31	Colaborador 31	Medio	03	Alto	04
32	Colaborador 32	Bajo	02	Medio	03
33	Colaborador 33	Bajo	02	Bajo	02
34	Colaborador 34	Medio	03	Bajo	02
35	Colaborador 35	Bajo	02	Alto	04
36	Colaborador 36	Alto	04	Bajo	02
37	Colaborador 37	Medio	03	Bajo	02
38	Colaborador 38	Bajo	02	Bajo	02
39	Colaborador 39	Bajo	02	Medio	03
40	Colaborador 40	Medio	03	Medio	03

Fuente: elaboración propia

## PRUEBA DE NORMALIDAD

Para el desarrollo de la prueba de la hipótesis como primer punto se aplicará la prueba de normalidad con la finalidad de establecer si los datos presentan una distribución no normal, para posteriormente aplicar la prueba chi cuadrado para determinar el grado de correlación entre las variables de estudio.

### Se aplicará:

- La prueba de Kolmogorov-Smirnov, si la muestra es mayor a 30 ( $n \geq 30$ )
- La prueba de Shapiro-Wilks, si la muestra es menor a 30 ( $n \leq 30$ )

La muestra está conformada por 40 mediciones,  $n \geq 30$ . Por lo tanto, se aplicará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Se aplicará un valor de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

### Hipótesis estadística:

- $H_0$ : el conjunto de datos se aproxima a una distribución normal
- $H_a$ : el conjunto de datos no se aproxima a una distribución normal

### Criterio de decisión:

- Si  $p \geq \alpha$ , entonces no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )
- Si  $p < \alpha$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_a$ )

**Tabla 6***Determinación del índice de normalidad del conjunto de datos*

	Kolgomorov – Smirnov			Shapiro – Wilk		
	<i>Estadístico</i>	<i>G.L.</i>	<i>Significancia</i>	<i>Estadístico</i>	<i>G.L.</i>	<i>Significancia</i>
<b>Clima organizacional</b>	0.269	40	0.000	0.787	40	0.000
<b>Desempeño laboral</b>	0.255	40	0.000	0.793	40	0.000

Fuente: elaborado con base en los resultados del SPSS

Resultado de cálculo del índice de normalidad de los datos de la investigación:

- Clima organizacional: **0.000 < 0.05; p < α**
- Desempeño laboral: **0.000 < 0.05; p < α**

Del cálculo de la prueba de normalidad, se puede apreciar las dos variables tanto los “Clima organizacional” como el “Desempeño laboral” tienen valores que no son normales siendo sus valores (valor de significancia) son menores al valor del margen de error aceptado “alfa” con un valor de 0.05. En este sentido, la validación de la hipótesis desarrollará mediante la aplicación de pruebas no paramétricas.

**APLICACIÓN DE LA PRUEBA CHI-CUADRADO:**

En el mismo sentido en el que son útiles diversas pruebas estadísticas no paramétricas para la contratación de hipótesis que utilizan variables ya sean nominales u ordinales, la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrado es de suma importancia para poder evidenciar el tipo de correlación que puede existir entre una o más variables de investigación.

En ese sentido, la prueba estadística no paramétrica chi cuadrado (también denominado ji-cuadrado) es aplicado con la finalidad de poner a prueba determinadas hipótesis con respecto a sus distribuciones de frecuencia de forma resumida y entendido de forma general, el estadístico chi cuadrado como prueba no paramétrica está orientado a la contratación entre las frecuencias que se observan respecto de las frecuencias que se esperan en función a lo que se plantea en la hipótesis nula de una investigación.

### Margen de error aceptado:

$$\alpha = 0.05$$

**Hipótesis general de investigación:** El clima organizacional se relaciona significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.

### Hipótesis estadística:

- **Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La aplicación del clima organizacional no está relacionado / asociado con el nivel del desempeño laboral que presentaron colaboradores de la muestra.
- **Hipótesis alternativa ( $H_a$ ):** La aplicación clima organizacional está relacionado / asociado con el nivel del desempeño laboral que presentaron colaboradores de la muestra.

### Criterio de decisión:

- Si  $p \geq \alpha$ , entonces no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )
- Si  $p < \alpha$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 7**

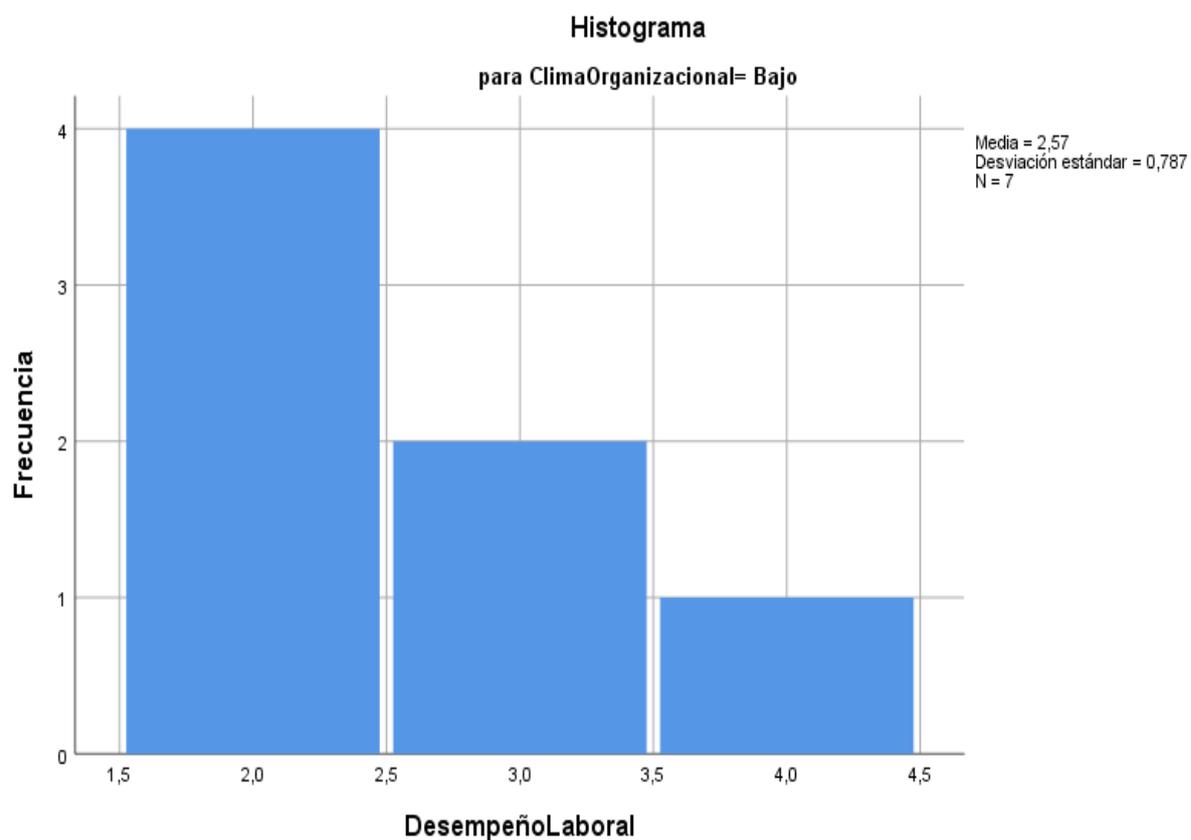
*Tabla cruzada de los valores del clima organizacional y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral				
		Baja	Media	Alta	TOTAL	
Clima organizacional	Baja	Conteo	4	2	1	7
		% dentro de D.L.	57,1 %	11,8 %	6,3 %	17,5 %
	Media	Conteo	2	11	3	16
		% dentro de D.L.	28,6 %	64,7 %	18,8 %	40,0 %
	Alta	Conteo	1	4	12	17
		% dentro de D.L.	14,3 %	23,5 %	75,5 %	42,5 %
TOTAL		Recuento	7	17	16	40
		% dentro de D.L.	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fuente: elaboración con base en los resultados arrojados por el SPSS

**Figura 21**

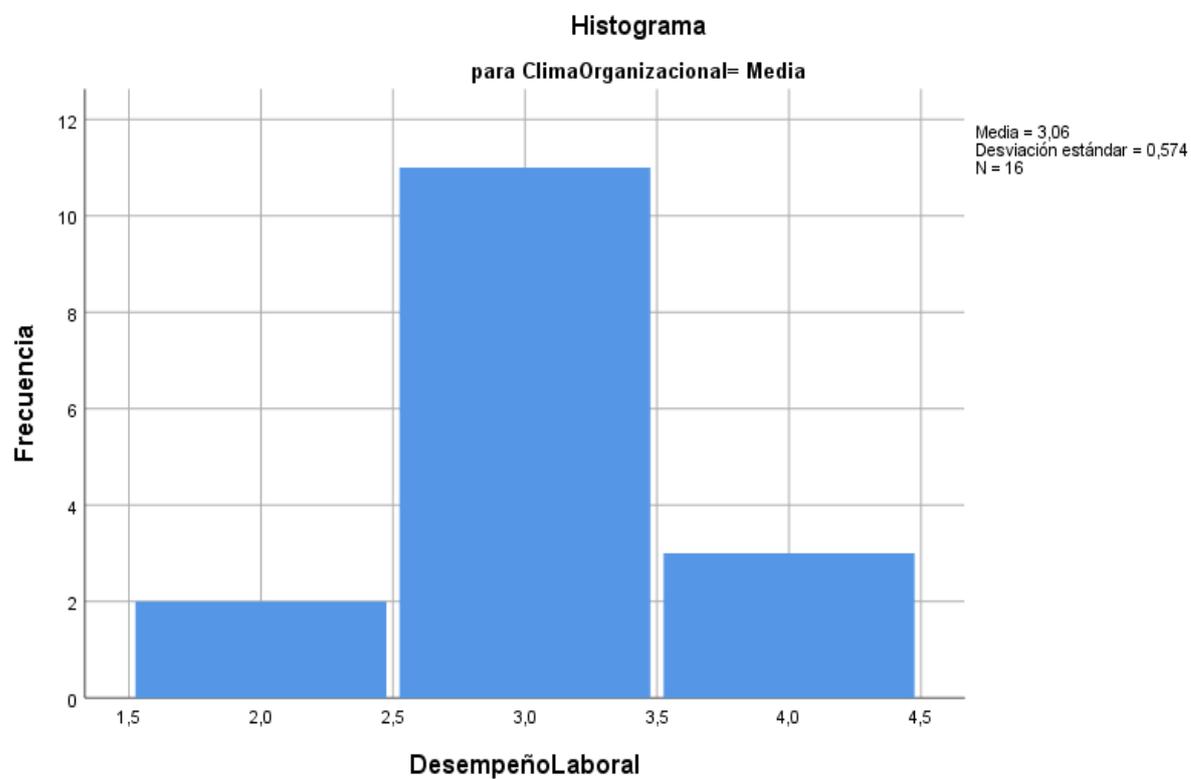
*Histograma del desempeño laboral respecto del clima organizacional bajo*



Fuente: elaboración con base en los resultados arrojados por el SPSS

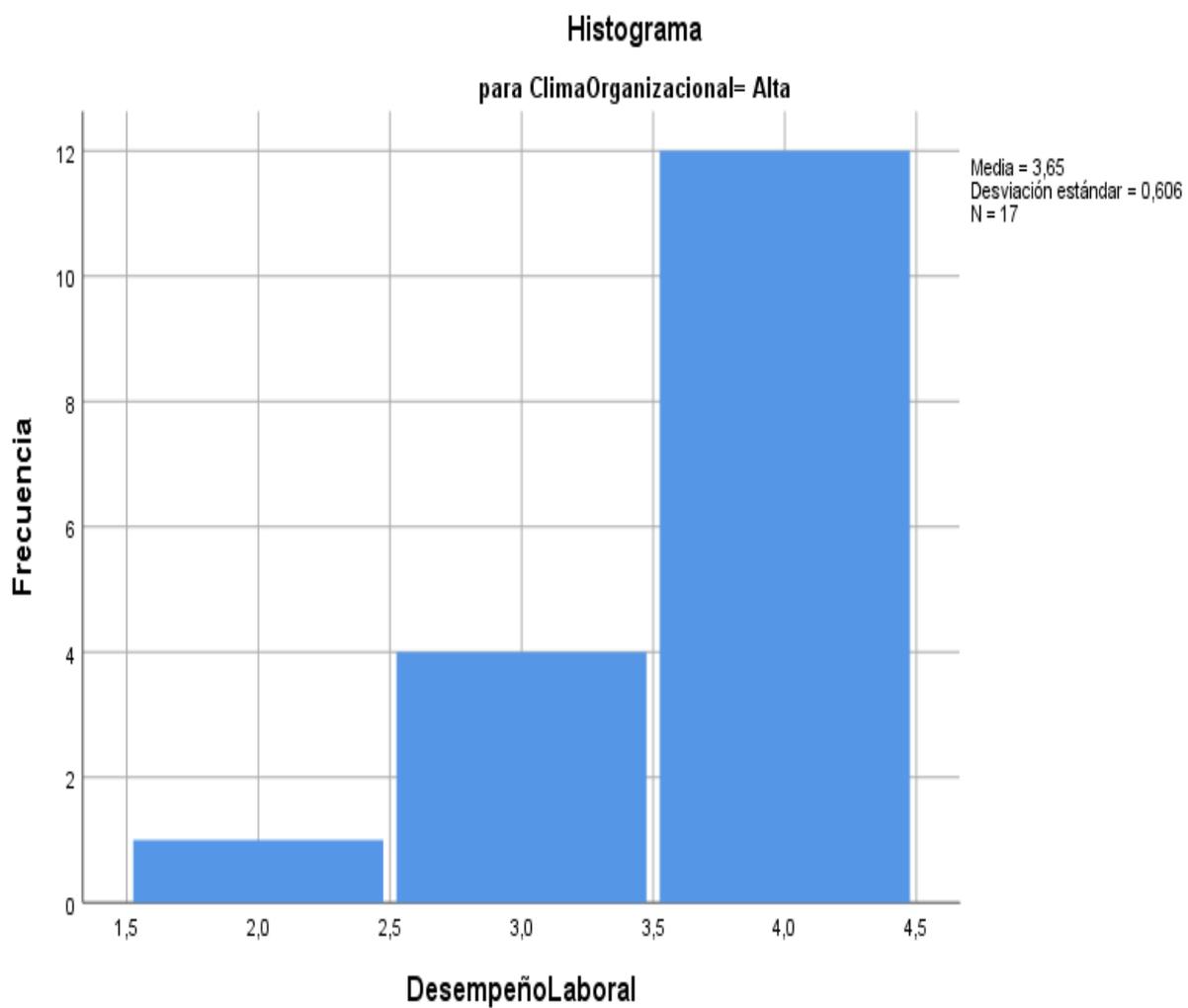
**Figura 22**

*Histograma del desempeño laboral respecto del clima medio*



Fuente: elaboración con base en los resultados arrojados por el SPSS

Figura 23 Histograma del desempeño laboral respecto del clima alto



Fuente: elaboración con base en los resultados arrojados por el SPSS

**Tabla 8***Tabla de resumen de correlación de Chi-cuadrado*

	Valor	D.F.	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,119	4	0.001
Razón de verosimilitud	17.230	4	0.002
Asociación lineal por lineal	11.940	1	0.001
N° casos válidos	40		

Fuente: elaboración con base en los resultados arrojados por el SPSS

$$0.001 < 0.05; p < \alpha$$

El “p-valor” es menor que el valor del “ $\alpha$ ” (el margen de error aceptado); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, pero se acepta la hipótesis alternativa. Por lo cual se entiende que el clima organizacional de la E.P.S. Chavín está relacionado o asociados con el nivel del desempeño Laboral que presentaron colaboradores integrantes de la muestra de investigación.

**Hipótesis general de investigación:** El clima organizacional se relaciona significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.

La presente tesis debe concluir afirmando que se ha podido comprobar la hipótesis de investigación, y por lo tanto debe ser aceptada.

## 6. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar cómo influye el clima organizacional en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín s.a. de la ciudad de Huaraz; al respecto la investigación concluyó que la hipótesis de investigación es validada en razón que la prueba no paramétrica de chi-cuadrado arroja un índice menor al margen de error aceptado:  $0.000 < 0.05, p < \alpha$  (el “p” valor es menor que el margen de error alfa aceptado), por lo cual se concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la E.P.S. Chavín de la ciudad de Huaraz.

Al respecto, en la investigación desarrollada por Brito, Pitre y Cardona (2020) sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio (el cual fue desarrollada en la universidad de Colombia), estos autores concluyen que los resultados de su investigación evidencian que el clima organizacional de la entidad de estudio influye de forma directa en el ejercicio y el logro de los propósitos de dicha organización, es decir que el tipo de clima organizacional con el que se cuenta tiene una relación directa con respecto al desempeño laboral de los trabajadores.

De igual forma, Lapo y Bustamante (2018) en su tesis investigación respecto a la incidencia del clima organizacional y de las actitudes laborales en el desempeño laboral de los profesionales de la salud del Guayas Ecuador, estos investigadores concluyen que la evidencia empírica indica dos resultados: el primer resultado evidencia una relación directa entre el clima organizacional con respecto a la variable mediadora que vendría a ser la actitud laboral de los trabajadores del hospital; el segundo resultado pone en evidencia que la actitud laboral de los trabajadores del hospital influye de forma directa en el desempeño laboral que presentan dichos trabajadores en este sector de salud, quedando evidenciado la relación de influencia entre que el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores profesionales de la salud en un hospital de la ciudad de Guayas de Ecuador.

Tomando en consideración los resultados de los antecedentes internacionales, se puede observar que la presente investigación tiene respaldo en las investigaciones internacionales en razón que las investigaciones anteriormente citadas coinciden en términos generales con los resultados en la presente investigación.

En el mismo sentido, los investigadores Pinedo, Tipia y Vela (2020) en su investigación respecto al clima laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía ferretera QUIZUD E.I.R.L en Moyobamba; los investigadores concluyen su tesis indicando que se ha arrojado datos por los cuales se puede afirmar que existe una relación de influencia entre la variable clima laboral con respecto a la variable desempeño laboral en la empresa proveedora materiales de construcción.

De igual forma Valderrama (2019) en su investigación referido al clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán; concluye indicando que los resultados de esta investigación indican existe un tipo de relación directa de intensidad baja entre el clima organizacional con respecto al desempeño laboral del talento humano, indicando que para la validación

de esta la relación entre variables se aplicó la prueba estadística de coeficiente de Spermán  $r=0,352$  (directa baja) con un  $p=0.003$ .

De esta forma se puede verificar que la presente investigación presenta respaldo en las investigaciones a nivel nacional, debido a que las conclusiones de los antecedentes nacionales arrojan resultados equivalentes a los resultados de la presente investigación.

A nivel local se ha tenido a Mautino (2021), el cual en su investigación referida al clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de independencia en Huaraz, ha concluido que los resultados de la investigación han indicado que existe una relación positiva entre la variable clima organizacional sobre la variable desempeño laboral ( $r= 0,683$ ;  $p < 0,000$ ), concluyendo que mientras mayor se desarrolle el nivel del clima organizacional del municipio los trabajadores del municipio mostraran un mejor desempeño laboral en su trabajo.

En el mismo sentido se manifiesta Huaraz (2017), en razón que en su investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del hospital II de ESSALUD de la ciudad de Huaraz, concluye arrojando los siguientes datos estadísticos referentes a la correlación de variables:  $\chi^2 = 10,866$ , con 1 grado de libertad y  $p= 0.001$ ; a partir de lo anterior se determina que la hipótesis no le das rechazada y la hipótesis de la investigación es aceptada, indicando que existe una relación directa entre el clima organizacional y la variable desempeño laboral d en el hospital ii de la ciudad de Huaraz.

De esta forma se puede observar que la presente investigación cuenta con respaldo a nivel local, ya que los antecedentes locales arrojan resultados similares en términos generales a los resultados planteados en la presente investigación; finalmente, se puede evidenciar que existe una equivalencia de resultados tanto de antecedentes internacionales, nacionales así como de los antecedentes locales, pudiéndose concluir que los resultados de la presente investigación cuentan con un respaldo amplio respecto la validación de la hipótesis que indica que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de trabajadores segunda organización ya sea ésta privada o pública.

## 7. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el clima organizacional influye significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, siendo que mientras mayor sea el nivel del clima organizacional en la E.P.S. Chavín, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa.
2. Se determinó que existe una influencia directa entre las características organizacionales y el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín s.a. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.
3. Se determinó que existe una influencia directa entre las características sociales en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín s.a. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.
4. Se determinó que existe una influencia directa entre las características físicas en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín s.a. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.

## 8. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los jefes o encargados del área de recursos humanos de la E.P.S. Chavín incentiven las buenas relaciones interpersonales entre todos los trabajadores, mediante jornadas o actividades de integración, para que de esa forma se pueda llegar a tener un clima laboral adecuado, donde exista una buena comunicación e intercambio de ideas entre todos los trabajadores, asíéndolos sentir que son parte de la entidad y que sus opiniones son escuchadas.
2. Se recomienda que los jefes de las distintas áreas de la E.P.S. Chavín impulsen y mejoren el sistema de incentivos o recompensas hacia aquellos trabajadores que presentan un adecuado desempeño y obtienen resultados positivos en el cumplimiento efectivo de las metas y/o objetivos trazados, de esa forma se crearan factores que motivaran a los trabajadores a seguir trabajando de forma efectiva en razón que se advertirá que un adecuado desempeño es recompensado.
3. Se recomienda que los jefes o encargados del área de recursos humanos de la E.P.S. Chavín hacer cumplir las normas con respecto a actos que fomentan la desunión de trabajadores o conductas que generen hostilidad en el ambiente de trabajo, que lo único que hace es que el ambiente laboral se convierta en un ambiente poco productivo y serio, por lo que incentivando las sanciones a dichos trabajadores se logrará mantener el orden y el respeto.
4. Se recomienda que los gerentes de la E.P.S. Chavín que implementen e inviertan más en una adecuada ambientación de las oficinas, en la adquisición de maquinarias e innovarlos, para que de esa forma los trabajadores puedan trabajar en mejores condiciones y minimizar la percepción de quejas o reclamos los cuales son factores que afectan negativamente el ambiente laboral y no son constructivas para el desarrollo de las actividades.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Sánchez, O. C. (2017). Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017. *(Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública)*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
- Alvarez Valverde, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Lima: UNMSM.
- Ander-Egg, E. (2011). *Aprender a Investigar. Nociones básicas para la investigación social* (Primera ed.). Cordova-Argentina: Brujas.
- Barroso, P. (2004). *Dimensiones del clima organizacional*. Caracas: Departamento de RRHH - Instituto Nacional de Canalizaciones.
- Brito Carrillo, C., Pietre Redondo, R., & Cardona Arbelaez, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicios. *información tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Buckley, W. (1993). *La sociología y la teoría moderna de sistemas* (Segunda edición ed.). Buenos Aires: Amorrortu.
- Bustos, P., & Mirnada, M. (2001). *Clima Organizacional*. Santiago de Chile: Lautaro.
- Chiang, M., Martín, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Cruz Cordero, T. (2003). *Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva*. La Habana: Siglo XXI.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología* (Segunda ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Díaz Cabello, O. Y. (2020). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL S.A.C. Huanuco, 2020. *(Tesis para optar el título profesional de Administración)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huanuco.
- Díaz de Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuestas. Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Barcelona: Editorial UOC.
- Escorihuela, L. (1999). *EL clima organizacional en la Escuela de Aviación Militar*.

- Franco, R. (2001). *Customer Satisfaction ¿porque satisfacción del cliente?* Buenos Aires: Paidós.
- Garces Fuentes, A. (2004). *Medición del Clima Organizacional*. Madrid: Aguilar.
- Grasso, L. (2016). *Encuestas elementos para su diseño y análisis*. Cordova-Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Harris, J. (2001). *Buscar la satisfacción del cliente es buen negocio*. Buenos Aires: SUR.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Huarza Robles, X. E. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017. *(Tesis pra obtener el título profesional de licenizada en Administración)*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
- Juárez Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1997). *Psicología social en la organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Kolb, D. A., Rubin, I. M., & James, M. (2001). *Psicología de las organizaciones: problemas contemporáneos*. Mexico D.F.: Prentice Hall.
- Landa Mora, F. E., Francisco Méndez, G., & Muñoz Rodríguez, M. (2006). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45(2), 149-155.
- Lapo Maza, M., & Bustamene Ubilla, M. A. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información Tecnológica*, 29(5), 245-258.
- Laurente Soto, M. M., & Santos Ramos, R. V. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli - Huancavelica Perido 2015. *(Tesis para optar el título*

*profesional de licenciada en Administración*). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.

Ludwig, V. (1994). *Tendencias en la Teoría General de Sistemas* (Tercera edición ed.). Madrid: Alianza.

Machado, J. (2002). *La satisfacción del cliente*. Madrid: Bruguera.

Mautino Espinoza, J. N. (2021). El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021. (*Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración*). Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.

Montalban, J. (2003). *Evaluación del Clima Organizacional*. Mexico D.F.: Limas.

Montoya, P., Bello, N., Bermudez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 07-13.

Moscoso, M. G., Villarreal Zegarra, D., Castillo, R., Bellido Boza, L., & Mezones Holguín, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 167-177.

Palma Carrillo, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, Vol. 3(No. 1), 11-21.

Pérez Cantó, V., Maciá Soler, L., & González Chordá, V. M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53-87.

Pinedo Vela, W. J., Tipia Perez, A. A., & Vela Yzquierdo, J. (2020). El clima laboral y su relación en el desempeño laboral de los tgrabajadores de la empresa Ferretera QUIZUD E.I.R.L. Moyobamba. (*Tesis para optar el título profesional en Administración*). Universidad César Vallejo, Lima.

Sandoval Caraveo, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Ensayo*, 10(27), 83-87.

Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*(24), 86 -99.

- Tarazona, D., & Alba, R. (2004). *Condiciones psicosociales del trabajo*. Lima: UNMSM.
- Valderrama Cruz, G. K. (2019). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sanagorán - 2017. (*Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Von Bertalanffy, L. (1994). *Tendencias en la Teoría General de Sistemas* (Tercera edición ed.). Madrid: Alianza.

# 10. ANEXOS



## 10.1. ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<i>PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>INDICADORES</i>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera influye el Clima Organizacional en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar cómo influye el clima organizacional en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El clima organizacional influye significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.</p>	<p><b>Variable independiente (VI):</b></p> <p>“Clima organizacional”</p>	<p><b>D01:</b> Características organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Relación gerente-trabajador</li> <li>➤ Estructura de la organización</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo influye las características organizacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022?</li> <li>2. ¿Cómo influye las características sociales en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022?</li> <li>3. ¿Cómo influye las características físicas en el desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022?</li> </ol>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar de qué manera influye las características organizacionales en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.</li> <li>2. Determinar de qué manera influye las características sociales en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.</li> <li>3. Determinar de qué manera influye las características físicas en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz en el año 2022.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las características organizacionales influyen significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.</li> <li>2. Las características sociales influyen significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.</li> <li>3. Las características físicas influyen significativamente en el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la E.P.S. Chavín S.A. de la ciudad de Huaraz, 2022.</li> </ol>		<p><b>Variable dependiente (VD):</b></p> <p>“Desempeño laboral”</p>
				<p><b>D01:</b> Rendimiento en la tarea</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dedicación de tiempo y esfuerzo.</li> <li>➤ Enfrentamiento de desafíos.</li> <li>➤ Actualización de conocimientos.</li> </ul> <p><b>D02:</b> Rendimiento en el contexto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación de tareas</li> <li>➤ Participación en reuniones</li> <li>➤ Mantener las habilidades</li> </ul>



## 10.2. ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Variable independiente:</b> “Clima organizacional”</p>	<p>Se entiende como la sensación personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que influye de forma inmediata en el funcionamiento y desarrollo de la organización o empresa (Segredo et al, 2017, p. 95).</p>	<p>Apreciación personal por parte de los trabajadores respecto del liderazgo, las relaciones entre los trabajadores y personal gerencial, la estructura de la organización, el compañerismo, los conflictos interpersonales, la comunicación interna, los espacios de trabajo y las herramientas de trabajo.</p>	<p>Características organizacionales</p> <p>Características sociales</p> <p>Características físicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Relación gerente-trabajador</li> <li>➤ Estructura de la organización</li> <li>➤ Compañerismo</li> <li>➤ Conflictos interpersonales</li> <li>➤ Comunicación interna</li> <li>➤ Espacio de trabajo</li> <li>➤ Herramientas de trabajo</li> </ul>
<p><b>Variable dependiente:</b> “Desempeño laboral”</p>	<p>El desempeño laboral de los trabajadores está determinado por el aspecto calidad del producto o servicio que es creado por los trabajadores de una organización (Maristany, 2007).</p>	<p>La apreciación subjetiva por parte del personal trabajador de una organización respecto de los factores actitudinales y los factores operativos dentro de la organización en la que operan.</p>	<p>Rendimiento en la tarea</p> <p>Rendimiento en el contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dedicación de tiempo y esfuerzo</li> <li>➤ Enfrentamiento de desafíos</li> <li>➤ Actualización de conocimientos</li> <li>➤ Planificación de tareas</li> <li>➤ Participación en reuniones</li> <li>➤ Mantener las habilidades</li> </ul>

### 10.3. ANEXO 03: ENCUESTA DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

#### Encuesta del clima organizacional - E.P.S. Chavín - 2022

El presente documento es un cuestionario relativo el clima organizacional imperante en la empresa prestadora de servicios de saneamiento EPS Chavín, este instrumento está destinado para los trabajadores de la empresa anteriormente mencionada; la finalidad del presente instrumento es recabar y almacenar información relativa al clima organizacional imperante en la EPS chavín.

**Objetivo:** el objetivo del presente documento es determinar el nivel de efectividad que presenta el clima organizacional imperante en la EPS chavín, para lo cual debe ser llenado íntegramente en los 10 ítems que conforman el presente instrumento; el presente cuestionario tiene fines netamente académicos por lo cual la participación de los colaboradores es absolutamente anónima.

**Instrucciones:** por favor lea detenidamente cada uno de los encabezados de los 10 ítems que conforman el presente cuestionario; posteriormente marque con un aspa la opción con la que se siente más de acuerdo, los cuales se encuentran en la parte inferior de cada uno de los ítems que conforman el presente cuestionario; elija la opción con la que se sienta más satisfecho, esta elección debe ser espontánea y absolutamente sincera; responda a los 10 ítems que conforman el cuestionario; no llene ninguna parte del cuestionario ningún dato de identificación, la presente encuesta es absolutamente anónima por su naturaleza netamente académica.

#### CUESTIONARIO

Nº	Ítem
01	El liderazgo gerencial en mi centro laboral es competente y efectivo
	A) Totalmente en desacuerdo    B) En desacuerdo    C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo    E) Totalmente de acuerdo
02	La relación entre el líder de área y los trabajadores es satisfactoria
	A) Totalmente en desacuerdo    B) En desacuerdo    C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

	<b>D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
03	La jerarquía laboral establecida en mi centro laboral es satisfactoria
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
04	Las relaciones laborales entre los trabajadores son cordiales y amicales
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
05	Son constantes los conflictos interpersonales entre trabajadores
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
06	La comunicación entre los trabajadores del centro laboral es cordial y productiva
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
07	Mi centro laboral es espaciosos y cómodo para desarrollo de las tareas
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
08	El ambiente físico de mi centro laboral es confortable y agradable
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
09	Mi centro laboral brinda las herramientas adecuadas para ejecutar las tareas
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>
10	Mi centro laboral cuenta con herramientas tecnológicas eficientes
	<b>A) Totalmente en desacuerdo B) En desacuerdo C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo E) Totalmente de acuerdo</b>

#### 10.4. ANEXO 04: ENCUESTA DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

##### Encuesta del desempeño laboral - E.P.S. Chavín - 2022

El presente documento es un cuestionario relativo al desempeño laboral imperante en la empresa prestadora de servicios de saneamiento EPS Chavín, este instrumento está destinado para los trabajadores de la empresa anteriormente mencionada; la finalidad del presente instrumento es recabar y almacenar información relativo al desempeño laboral de los trabajadores en la EPS chavín.

**Objetivo:** el objetivo del presente documento es determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la EPS chavín, para lo cual debe ser llenado íntegramente en los 10 ítems que conforman el presente instrumento; el presente cuestionario tiene fines netamente académicos por lo cual la participación de los colaboradores es absolutamente anónima.

**Instrucciones:** por favor lea detenidamente cada uno de los encabezados de los 10 ítems que conforman el presente cuestionario; posteriormente marque con un aspa en la opción con la que se siente más de acuerdo, los cuales se encuentran en la parte inferior de cada uno de los ítems que conforman el presente cuestionario; elija la opción con la que se sienta más satisfecho, esta elección debe ser espontánea y absolutamente sincera; responda a los 10 ítems que conforman el cuestionario; no llene ninguna parte del cuestionario ningún dato de identificación, la presente encuesta es absolutamente anónima por su naturaleza académica.

#### CUESTIONARIO

N°	Ítem
01	Los trabajadores de su centro laboral presentan una alta actitud cooperativa
	A) Totalmente en desacuerdo    B) En desacuerdo    C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo    E) Totalmente de acuerdo
02	Los trabajadores de su centro laboral muestran iniciativa a la hora resolver problemas
	A) Totalmente en desacuerdo    B) En desacuerdo    C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo D) De acuerdo    E) Totalmente de acuerdo

03	Los trabajadores de su centro laboral son proactivos en el desarrollo de sus tareas
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo
04	La responsabilidad laboral de los trabajadores de su centro de trabajo es satisfactoria
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo
05	La capacidad de trabajo en equipo en su centro laboral es satisfactoria
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo
06	Sus compañeros de trabajo tienen una adecuada capacidad de coordinación laboral
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo
07	Las aptitudes de los trabajadores de su centro laboral son satisfactorias
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo
08	Los trabajadores de su centro laboral desarrollan sus tareas en un tiempo adecuado
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo
09	El nivel de dedicación que se imprime en brindado de los servicios es satisfactorio
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo
10	El nivel de esmero en la atención a los usuarios es satisfactorio
	<b>A)</b> Totalmente en desacuerdo <b>B)</b> En desacuerdo <b>C)</b> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <b>D)</b> De acuerdo <b>E)</b> Totalmente de acuerdo