



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO,  
2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES

**AUTORES:**

Bach. LANDA ASTUHUAMAN DE YARASCA FELIPA

Bach. PONCE DE LEON JESUS NINOSKA

LIMA – PERÚ

2020

**ASESOR DE TESIS**

.....  
MG. ERNESTO ARCE GUEVARA

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. FERNANDO LUIS TAM WONG**

Presidente

---

**MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**

Secretario

---

**MG. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR**

Vocal

## **DEDICATORIA**

La presente tesis la dedico a toda mi Familia, principalmente a mis padres Florencio Landa y Victoria Astuhuamán que han sido un pilar fundamental en mi formación profesional por brindarme la confianza, consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por sus cariños, gracias por inculcar en mí el ejemplo de lucha y ser persistente en los objetivos y no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

De igual forma dedico a mi ángel de la guarda Angelina Bright, que en cada instante de mi vida me guía y me protege de todo mal.

Dedicamos esta tesis a todos los estudiantes y profesionales que en sus áreas de trabajo demuestran eficiencia y eficacia, ya sea en el sector público o privado.

A nuestras familias que con su apoyo incondicional han sido un soporte básico para el logro de nuestra meta y nuestros sueños. A todos ellos por ser parte fundamental de nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Universidad Privada Telesup por los conocimientos impartidos a lo largo de estos 5 años en bien de la formación profesional de cada estudiante y a la Sociedad de Beneficencia de Huancayo por las facilidades brindadas en la realización de esta investigación.

## RESUMEN

La investigación tuvo como tema: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019, el objetivo general fue determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. La Metodología tuvo como método general el científico, el tipo de investigación fue básico, el nivel correlacional y el diseño no experimental y de corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por los 130 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, habiéndose utilizado 02 instrumentos, uno para la variable clima organizacional, donde el valor de alfa de cronbach fue de 0.883 de 24 ítems y otro para la variable desempeño laboral que tiene un valor de alfa de cronbach de 0.746 de 12 ítems. Los resultados concluyen en la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, eficiencias, eficacia.

## ABSTRACT

The research had as its theme: Organizational Climate and Labor Performance in the Huancayo Charitable Society, 2019. The general objective was to determine the relationship between organizational climate and work performance in the Huancayo charitable society. The methodology had as a general method the scientist, the type of research was basic, the correlational level and the non-experimental and cross-sectional design. The study sample consisted of the 130 workers of the Huancayo Charitable Society, with 02 instruments being used, one for the organizational climate variable, where the Cronbach's alpha value was 0.883 with 24 items and another for the work performance variable that has a value of Cronbach's alpha of 0.746 with 12 items. The results show that there is a significant relationship between the organizational climate and work performance in the Huancayo Charitable Society in 2019.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, efficiencies, effectiveness.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.4. Objetivos de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables.....	25

2.3.	Definición de términos básicos .....	40
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>43</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	43
3.1.1.	Hipótesis general .....	43
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	43
3.2.	Variables de estudio .....	43
3.2.1.	Definición conceptual .....	43
3.2.2.	Definición operacional.....	44
3.3.	Tipo y nivel de la investigación .....	44
3.4.	Diseño de la investigación .....	45
3.5.	Población y muestra de estudio .....	45
3.5.1.	Población.....	45
3.5.2.	Muestra.....	45
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos .....	46
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	46
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	48
3.8.	Aspectos éticos.....	48
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
4.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	50
4.2.	Prueba de confiabilidad .....	56
4.3.	Prueba de hipótesis.....	57
4.3.1.	Prueba de hipótesis general .....	57
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>66</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO 1: Matriz de consistencia .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 2: Matriz de operacionalización.....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 3: Instrumentos .....</b>	<b>76</b>
<b>Anexo 4: Validación de instrumentos.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 5: Matriz de datos .....</b>	<b>85</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Escala de interpretación de la confiabilidad -----	47
<b>Tabla 2</b>	Variable Clima organizacional-----	50
<b>Tabla 3</b>	Variable Desempeño laboral -----	51
<b>Tabla 4</b>	Dimensión Ambiente físico-----	52
<b>Tabla 5</b>	Dimensión Estructura organizacional -----	53
<b>Tabla 6</b>	Dimensión Ambiente social -----	54
<b>Tabla 7</b>	Dimensión Comportamiento institucional-----	55
<b>Tabla 8</b>	Confiabilidad Clima organizacional -----	56
<b>Tabla 9</b>	Confiabilidad Desempeño laboral -----	56
<b>Tabla 10</b>	Correlación Clima organizacional y desempeño laboral-----	57
<b>Tabla 11</b>	Correlación ambiente físico y desempeño laboral -----	58
<b>Tabla 12</b>	Correlación estructura organizacional y desempeño laboral-----	59
<b>Tabla 13</b>	Correlación ambiente social y desempeño laboral-----	60
<b>Tabla 14</b>	Correlación comportamiento institucional y desempeño laboral -----	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Variable Clima organizacional -----	50
<b>Figura 2</b> Variable Desempeño laboral -----	51
<b>Figura 3</b> Ambiente físico-----	52
<b>Figura 4</b> Estructura organizacional -----	53
<b>Figura 5</b> Ambiente social -----	54
<b>Figura 6</b> Comportamiento institucional -----	55

## INTRODUCCIÓN

Este estudio se inicia al percibir que en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo no se tiene un área de gestión de talento humano, no hay alguna persona que seala encargada del progreso de los individuos, es por esto que el directivo efectúa reuniones eventuales para tocar el tema de colaboradores e intentar solucionar los inconvenientes que suelen suscitarse. Los colaboradores de mayor antigüedad laboral están descontentos por la forma de trato que tienen en la entidad, perciben que en ciertas ocasiones se trasgreden sus derechos, no hay una gestión de incentivos y recompensas por el buen desarrollo de funciones y los empeños adicionales que los colaboradores efectúan para lograr y otorgar un adicional al servicio que prestan. Los colaboradores de reciente contratación exigen más instrucción e inducción para cumplir fiel y responsablemente con sus funciones para las que fueron empleados. Motivo por el que formulamos como problema general:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019? La investigación se justifica porque es apropiada la ejecución en vista que, por medio de ésta, se podrá establecer el grado de vínculo que hay entre las dos variables, y determinar cuál es el exacto movimiento y procedimiento que necesitamos efectuar para lograr un adecuado desempeño de funciones fundamentado en un apropiado ambiente en la organización.

El informe de tesis se estructuró en 05 capítulos.

El primer capítulo se refiere al problema de investigación, habiendo planteado y formulado el problema de estudio, también contiene la justificación y el objetivo de este.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico del estudio iniciando con los antecedentes de la investigación para luego dar a conocer las bases teóricas de ambas variables y las definiciones de términos básicos.

El tercer capítulo contiene los métodos y materiales utilizados en el estudio.

El cuarto capítulo corresponde a los resultados tanto descriptivos como inferenciales con el contraste de las hipótesis.

El quinto capítulo corresponde a la discusión de resultados. Al término se dieron a conocer las conclusiones y recomendaciones necesarias, además de las referencias bibliográficas como los respectivos anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

A nivel internacional las empresas públicas prestan servicios estatales, entre estas las corporaciones estatales que efectúan actividades y procedimientos legales. Últimamente se ha notado que los usuarios que frecuentan dichas corporaciones públicas se encuentran disconformes con la condición del servicio y la aptitud de los servidores, ello debido a que las gestiones efectuadas son ejecutadas con retraso en el tiempo previsto, igualmente los servidores sufren de una escasa aptitud para la atención. De otra parte, los directivos del área, precisaron que los servidores están desmotivados al ejecutar sus funciones y eso se refleja en la optimización de la labor que otorgan a las diversas zonas administrativas. (Fermín, 2015).

Con respecto a los servidores precisaron que el ambiente en la organización mostrado en las entidades no es el apropiado, ya que es notoria la escasez de recursos que admitan la efectividad de las acciones, igualmente una apropiada condición de trabajo que facilite levantar el grado de habilidad de trabajo. Estos inconvenientes han ocasionado un atascamiento de documentos al interior de los ambientes, además el descontento de los usuarios frente a la calidad del servicio y esmero de los colaboradores. (Armstrong, 2011).

En el Perú el ambiente de la organización va obteniendo mucha relevancia en las entidades estatales, ello debido a que los implicados en las gerencias son sensatos al pensar que solo se conseguirá la optimización de la calidad total en el servicio, al saber e innovar el vínculo entre estructura física, concordancias humanas y tácticas de trabajo que intervienen al interior de una entidad, esto decidirá la manera en que se está elaborando para lograr las metas de la entidad. No obstante, esta intranquilidad en varias ocasiones queda solo en documentos, en vista que las entidades estatales acogen empleados muy deteriorados anímicamente, este se debe al pésimo vínculo interpersonal entre colegas de labores, el poco incentivo de logros, carencia de capacitación, escasez de ocasiones para escalar, sueldo bajo, provisión insuficiente para completar las actividades encargadas y en varias ocasiones el equipamiento es inapropiado. (Torres, 2015).

Las acciones de socialización e integración entre colaboradores son planificadas por ciertos directivos o encargados; no obstante, no se mantienen frecuentemente, finalmente solo quedan como sucesos en la memoria. Otros gerentes emplean a contratistas que acostumbran estudiar tan solo temas internos de la entidad sin tener reparo de qué forma estos temas influenciaran en los beneficiarios directos del servicios que se otorga; el hecho de no incorporar en el estudio el tema exterior de la entidad se genera un abismo en los resultados que perjudica entender el valor real del estudio del ambiente y la formación de la organización, en vista de lo que se quiere lograr es un entendimiento a fondo de cómo se desarrolla actualmente una entidad establecida, para confrontarla con lo que se proyecta lograr; dicho de otra manera es que se intenta lograr una perspectiva total del posible futuro de la entidad. (Torres, 2015).

En la Sociedad de Beneficencia de Huancayo no se tiene un área de gestión de talento humano, no hay alguna persona que sea la encargada del progreso de los individuos, es por esto que el directivo efectúa reuniones eventuales para tocar el tema de colaboradores e intentar solucionar los inconvenientes que suelen suscitarse. Los colaboradores de mayor antigüedad laboral están descontentos por la forma de trato que tienen en la entidad, perciben que en ciertas ocasiones se trasgreden sus derechos, no hay una gestión de incentivos y recompensas por el buen desarrollo de funciones y los empeños adicionales que los colaboradores efectúan para lograr y otorgar un adicional al servicio que prestan. Los colaboradores de reciente contratación exigen más instrucción e inducción para cumplir fiel y responsablemente con sus funciones para las que fueron empleados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

#### **Problema Específico 1.**

¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?

#### **Problema Específico 2.**

¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?

#### **Problema Específico 3.**

¿Cuál es la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?

#### **Problema Específico 4.**

¿Cuál es la relación entre el comportamiento institucional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?.

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

Teóricamente, el estudio se efectuará tomando en cuenta hipótesis que ya existen con respecto a las variables de estudio, para esto se tiene en cuenta la hipótesis de (Gaspar, 2011) que otorga una idea de cálculo para la variable ambiente en la organización y el desarrollo laboral será evaluado por (Pernia & Carrera, 2014) que otorga las magnitudes siguientes: actividades, actitudes, rentabilidad para una adecuada evaluación del grado de desempeño de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Huancayo. El estudio se hizo tomando una cantidad de puntos doctrinarios relacionados a las variables de investigación, esto significa que el estudio a realizar es para mejorar estas teorías o doctrinas, teniendo en cuenta el aspecto geográfico de estudio, para ello se ha tenido en consideración la teoría de Gaspar (2011) quien aporta un estudio relacionado a la evaluación para la variable clima organizacional y el desempeño laboral. Del mismo modo los estudiosos Pernía Y Carrera (2014), quienes dan las sucesivas dimensiones: funciones, comportamiento, rendimiento para una buena evaluación del nivel de desempeño

del personal de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

Y en la práctica los resultados de este estudio colaborarán a que los colaboradores estatales tengan la capacidad de identificar agentes de peligro que obstaculizan el mejor desempeño de sus actividades, además de supervisarlos y en ciertas circunstancias de desaparecerlo. Esto con el fin de conseguir un clima de armonía y adecuado para laborar, preservando la salud mental del usuario externo e interno. Los resultados del estudio sirven para que los trabajadores estatales (públicos) estén en la capacidad de sean capaces de verificar elementos de riesgo que obstruyen en el mejor trabajo de sus respectivas funciones, esto es controlándoles e inclusive archivándolos. Esto con el objetivo de que haya un clima laboral armonioso.

### **1.3.3. Justificación Metodológica**

El aporte de esta investigación son los dos instrumentos aplicados en la ciudad de Huancayo, el primero para clima organizacional y el otro instrumento para desempeño laboral los que podrán aplicarse a investigaciones posteriores en realidades similares.

### **1.3.4. Justificación Social**

Socialmente, Las consecuencias del estudio admitirán exponer a la ciudadanía empresarial la relevancia de efectuar un apropiado ambiente en la organización, lo que influye considerablemente en el desarrollo de funciones de los colaboradores en las entidades existentes en el Perú.

Los resultados del estudio facilitaron demostrar a la población de carácter empresarial el porqué es importante realizar un adecuado clima organizacional, lo cual influye de modo significativo en la actividad laboral de los trabajadores y las entidades públicas y privadas del Perú.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo Específico 1.**

Determinar la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

#### **Objetivo Específico 2.**

Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

#### **Objetivo Específico 3.**

Determinar la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

#### **Objetivo Específico 4.**

Determinar la relación entre el comportamiento institucional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Solano (2017); en la tesis titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*, para optar El Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto — Perú, en un estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 20 trabajadores. Habiendo concluido que el clima organizacional que se suscita en la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, es inadecuada un 50.0%, es decir para 10 trabajadores, por motivo de que incumplen con sus funciones, porque son irresponsables al no cumplir a tiempo las tareas asignadas. Así también, las relaciones interpersonales entre colegas no son adecuadas ocasionando diferencias entre ellas. El desempeño laboral mantiene un nivel regular, por motivo de la aptitud de análisis de los empleados, luego el personal muestra afinidad con las sugerencias que el jefe efectúa, sin embargo, aunque efectúan lo ordenado por los jefes siempre lo hacen cuestionando la orden dada, y en diversas ocasiones los colaboradores no muestran una actitud buena hacia su labor. En términos generales, los colaboradores parecen presentar porcentajes muy similares de interés. Por ejemplo, un 50% de los colaboradores señalaron que el clima organizacional es inadecuado, porcentaje similar en cuanto al nivel de desempeño de los trabajadores un 55% regular. Habiéndose demostrado la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral))  $P < 0,05$  es decir "0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675.

Rojas (2018); en la tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018*; para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión en la Universidad San Martín de Porres, Lima, en un estudio correlacional, no experimental. Quien concluye que acerca del clima organizacional: las labores en equipo, la iluminación del área de trabajo, el interés de los trabajadores, la información recibida y los acuerdos que efectúan en la entidad son adecuados, en tanto que para, dar cumplimiento a las funciones y

designar responsabilidades, las probabilidades de ascenso, para presentar ideas, el espacio donde llevan a cabo sus labores, el sistema organizacional y la temperatura en la entidad son regulares. Con estos resultados es importante señalar que deben tomarse medidas adecuadas para reforzar el trabajo en equipo y optimizar a través de capacitaciones y otros procesos la efectividad de los trabajadores al momento de desempeñar sus labores. Entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con  $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$ , lo que resulta ser muy significativa, al 95% de confianza, por lo tanto, el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

Bobadilla (2017); en la tesis titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*, para optar el grado de Magister en Educación Mención en Gestión Educativa en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Habiendo concluido que si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Esta relación fue determinada con la prueba estadística de Chi cuadrado, mediante la prueba de hipótesis. La prueba confirma que existe relación entre las variables, con un nivel de significancia de 0,05 y  $gl=4$ , lo que permite que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna. Además, se precisó la relación que existe entre las variables a través del coeficiente de contingencia. Por tanto, existe una relación positiva débil entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de tecnológicos de Huancayo.

Espejo (2016); en la tesis *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014*; para optar El Título de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana Los Andes. Quien concluye que el clima organizacional influye directamente y de forma significativa en un 78.9% en el desempeño laboral de los trabajadores de la DRAJ — 2014, donde se evidenció que el clima organizacional no es adecuado para que el personal pueda desempeñar sus funciones eficazmente por tanto su desempeño es deficiente. Así también la infraestructura donde trabajan no es adecuada, lo cual influye directa y significativamente en un 60,6% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín — 2014. Ya que la entidad labora bajo una estructura vertical en la cual no se puede realizar ninguna

labor sin el consentimiento de un superior y demoran mucho tiempo en atender las necesidades de los usuarios, asimismo permanecen laborando bajo herramientas de gestión desfasadas.

Surco (2018) en la tesis *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, 2017*; para optar el Título Profesional de: Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad Nacional del Altiplano; Puno, Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, la metodología fue no experimental, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 47 trabajadores. Cuyos resultados y conclusiones nos señalan que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, los resultados obtenidos a través de la correlación de Pearson es 0,751; lo que evidencia un crecimiento para ambas variables llevando a optimizar la calidad del trabajo y por ende un desempeño eficiente del personal. Existe una correlación positiva media entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, esto se evidencia de los resultados obtenidos de la correlación de Pearson 0,428; lo que significa que, de un total de 47 trabajadores encuestados, 26 de ellos respondieron que algunas veces practican las relaciones interpersonales y consideran que algunas veces el desempeño laboral es bueno. El resultado medianamente satisfactorio lo que conlleva realizar mejoras continuas en este aspecto en los trabajadores de dicha entidad.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Jiménez & Mosquera (2017) en la tesis titulada: *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*, para la optar El Grado de Ingeniería Comercial, en la Universidad del Pacífico, Quito — Ecuador en un estudio bibliográfico, exploratorio. Quien concluye que el clima organizacional, es el ambiente dentro de la institución en la que desarrollan sus funciones los trabajadores de una empresa, en el cual se hallan factores que determinan el desarrollo de la misma como la

forma de liderazgo, manejo de equipo, como va progresando el personal, si se encuentran motivados a lograr un mejor nivel de desempeño. Es decir, el clima organizacional se trata de manera precisa, de las influencias que motivan el entorno de trabajo. En lo que respecta al desempeño laboral, se relaciona con la satisfacción de los empleados, por tanto, si existe un clima organizacional favorable, el nivel de satisfacción de los colaboradores es mayor y tiene impacto en el correcto nivel de desempeño. Los resultados de la encuesta revelaron que las condiciones físicas del lugar en cuanto a funcionalidad son muy cómodas, cómodas, soportables para realizar sus actividades laborales en un 28% al igual que existen dificultades de comunicación en los grupos de trabajo, observándose un resultado del 30 % lo cual indica que existe riesgo laboral.

Palomino & Peña (2016); en la tesis titulada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda* para optar el Título Profesional de Administradores de Empresas en la Universidad de Cartagena, en un estudio descriptivo correlacional. Concluye que la investigación se llegó a cumplir su objetivo principal, la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora y Papelería VENEPLAST Ltda; pudo aportar mejor información y conocimientos en lo que respecta a esta situación. Por tanto, señala que toda decisión tomada desde la gerencia con la finalidad de mejorar el clima organizacional influirá a mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral de los colaboradores, impactará positivamente el desempeño global, y la entidad en general se verá beneficiada. Entonces, la motivación mejora su desempeño laboral. En esencia, y tal como se esperaba, todas las dimensiones del desempeño laboral fueron significativas o importantes para explicar el desempeño general. Aquellas con mayor influencia fueron la motivación con 90,4% y las competencias con 79,6%. No obstante, debe considerarse también las altas influencias observadas en el conocimiento de un estándar de medición del desempeño con 76,1%, y las aptitudes y habilidades con 64,4%.

Meza (2018) en la tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas*; para optar al grado de Magister en la Universidad de Montemorelos; estudio de tipo empírico, cuantitativo y transversal, la muestra de 100 empleados. Los resultados muestran en cuanto al

género de los 100 participantes, 54% fueron damas, 45% varones y el 1% no indicó su género. La edad promedio fue de 42.05 años y el tiempo promedio de servicio, 14.10 años. Con relación al clima organizacional, el 86% refirió un clima positivo. En lo referente al desempeño laboral, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muybueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%). En cuanto a las áreas de trabajo, se encontró que existe una diferencia significativa ( $p = .020$ ) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, teniendo el primero un nivel más alto. Concluye que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; por tanto, si el clima organizacional es mejor los trabajadores mostrarán un mejor desempeño laboral.

Zans (2017) en la tesis *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*, para optar al título de Máster en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN — Managua, en el período 2016, la metodología fue enfoque es cuantitativo, no experimental. Los resultados muestran que El 82% de los trabajadores consideran ejecutar sus actividades en el tiempo que se les orienta, este aspecto es muy importante, sobre todo por el giro de la institución donde se aplicó la investigación, el 18% restante se entra entre bien y suficiente, lo cual no se considera un dato alarmante. Concluyendo que, el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

Barrera (2015) en la tesis *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la niñez y la familia (INFA), en la ciudad de Ambato*; previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; Ambato, Ecuador, Realizar un estudio del clima organizacional que permita mejorar el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia en la ciudad de Ambato, la

metodología fue una investigación exploratoria, descriptiva, explicativa. Los resultados fueron con absoluta objetividad, los funcionarios encuestados, aducen que no se ejerce un modelo de liderazgo adecuado por parte de las autoridades de la Institución, ya que el 49% de las encuestas señalan que no se crean espacios de convivencia que apoye a la cohesión de grupos, ocasionando que el desempeño del personal se vea afectado en el aporte individual de cada servidor. El 46% de las encuestas realizadas indican que en la institución no existen promociones o emisión de reconocimientos por el trabajo que se desarrolla con resultados eficientes. Concluyendo que al realizar las encuestas a los servidores públicos del Instituto de la Niñez y la Familia de la ciudad de Ambato, en su mayoría objetivamente señalan que los aspectos a fortalecer para el desempeño del personal a nivel interno son; trabajo en equipo, apoyo, comunicación, equidad, innovación, percepción de la organización, sueldos y salarios, promoción y carrera, capacitación y ambiente físico. El no contar con el personal altamente comprometido en las áreas que se desempeñan actualmente han influido en los resultados del proceso administrativo por ello el cumplimiento de la función de Talento Humano no alcanza a ser efectiva.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

#### **Definición.**

Según Chiavenato (2007) el clima organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa y que influye en el comportamiento de los mismos. El clima organizacional puede percibirse con características cualitativas tales como: saludable, enferma, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador, etc. De acuerdo con la forma cómo cada participante realiza sus transacciones con el ambiente organizacional y pasa a percibirlo en función de éstas.

Otra noción de clima organizacional es que es una extensión de la calidad de vida de carácter laboral y posee gran influjo en la creación y el progreso del talento humano de una entidad organizacional. No obstante, se menciona que estas

conceptualizaciones están en relación de las alineaciones y de la metodología de medición y calculo sostenido por los doctrinarios y estudiosos que se ocuparon del argumento. (Vega, Arévalo, Sandoval, & Aguilar, 2006).

La fundamentación de carácter doctrinario (teórico) sobre el clima organizacional se realiza a partir de las investigaciones de Lewin (1951) mencionado por (Ramos, 2012) para quien la actuación del personal en el trabajo no pende solo de sus particularidades personales, sino también de la manera en que éste observa su clima laboral y los componentes de la entidad organizacional. Cuando se refiere a la peculiaridad personal se está departiendo por nombrar algunas de ellas, de las actitudes, motivación, y satisfacción de la persona que al ser unidas a la observación que éste se realiza de su área laboral de la organización empresarial en que labora, establecen el comportamiento que la persona poseerá en cuanto la productividad de la entidad empresarial.

Posteriormente, Morse y Reimer (1956) citado por (Ramos, 2012) hicieron una publicación de una investigación hecho en cuatro (4) divisiones componentes de una gran empresa. En este trabajo de investigación estudiaban y examinaban el impacto que tiene la colaboración del personal en el procedimiento de toma de disposiciones y sus consecuencias.

Por lo tanto, podemos observar que, según los autores, bajo el impacto de un procedimiento no participativo la productividad (producción) aumentaba en un 25%, en tanto que en procedimientos participativos el aumento sólo es un 20%, pero, en los procedimientos no participativos se hallaban con una significativa baja en el progreso laboral y baja en el interés.

Se define, en este estudio al clima organizacional como la situación en que trabajan las personas dentro de un trabajo, esto es con respeto, e incentivos, y dicho clima organizacional se debe respetar en las altas esferas jerárquicas de la empresa y en los niveles de trabajadores subordinados.

### **Fundamentación Científica.**

La teoría científica acerca del clima organizacional según Aguirre & Martínez (2012), hacen referencia que el clima conlleva a un buen rendimiento y rentabilidad de una institución ya que, si los miembros están motivados, ellos se identificarán con los valores de la empresa, y por tanto se lograrán los objetivos planificados a

nivel de la empresa. El ambiente donde los trabajadores desempeñan su trabajo, el trato y consideración que tienen los jefes hacia ellos, la relación entre compañeros y la comunicación son bases que conforman el clima Organizacional.

Aguirre & Martínez (2012), indican que las variables o componentes importantes a estudiar dentro de una organización a modo de percepción del trabajador son los espacios físicos, condición de ruidos, calor, contaminantes, ambientes, maquinarias; así también el tamaño de la institución, sistema formal, estilos de dirección, las relaciones y conflictos entre compañeros de labor o entre áreas de trabajo, comunicaciones, las habilidades, comportamientos, motivaciones, perspectivas, la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción en el trabajo y tensiones. Todo lo señalado conforma el clima organizacional.

Gaspar (2011), indica que el clima organizacional lleva a la unión de diversos aspectos, entre las cuales se encuentra el liderazgo, los conocimientos, las formas de comunicación, entre otros. Por otro lado, también es el conjunto de normas, valores y maneras de comprensión, grupo de actitudes y procesos que determinan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. La buena comunicación tiene que ir de la mano con el clima organizacional, ya que permitirá tener una buena relación entre los integrantes de una organización. Para poder elevar el grado de satisfacción en el trabajo, y por lo tanto su calidad y con ello mejorar el clima organizacional, se debe considerar la buena relación que debe existir entre los integrantes.

Doctrina de las estructuras (sistemas). Para Likert, la manera de comportarse del personal subordinado es ocasionada en muchos casos por la manera en que se comporta el personal administrativo y por las situaciones de la organización empresarial que éstos observan y, en parte, por sus valores y capacidad para el trabajo. La reacción de una persona ante cualquier condición en función de la óptica que se tiene de la organización. Lo importante es cómo ve las subjetividades y no la realidad de carácter objetivo. De conformidad a estos puntos de vista (ideas), es posible apartar los 4 factores fundamentales que impactan sobre la observación de carácter individual del clima organizacional y que explicarían las características de los microclimas dentro de la organización empresarial.

Estos factores se conceptualizan como:

- Las medidas asociadas al contexto, a la técnica (tecnología) y de la

estructura empresarial.

- La situación dentro de la jerarquía en que la persona ocupa dentro de la entidad organizacional, así como el sueldo que percibe.
- Los aspectos (factores) de tipo personal tales como: grado de satisfacción, la personalidad, las cualidades.
- La óptica que poseen el personal subordinado y los superiores dentro de la jerarquía del clima organizacional. De modo muy específico, hay 3 tipos de variables que establecen las peculiaridades de una entidad organizacional: Las variables de tipo causal, las variables finales e intermediarias.

Dessler (1979). El clima, al ser investigado como variable independiente o causal, se ha probado que influye en el rendimiento laboral, la motivación, y la satisfacción laboral. Enfocado como variable de carácter dependiente (causal), la certeza práctica (empírica) prueba que aspectos como el modelo de liderazgo o el sistema organizacional lo influyen de manera importante (significativa).

### **Clima de tipo autoritario.**

Sistema I –Autoritarismo explotador Brunet (2011) En el arquetipo de clima de explotador autoritario, la gestión no posee confianza en su personal. La mayor parte de los trabajos decisivos y de las metas se toman en la más alta jerarquía de la entidad organizacional y se reparten según una ocupación netamente descendente. Los trabajadores tienen que laborar dentro de un clima laborar de miedo, de sanciones, de intimidación. Porque lo correcto es, por el contrario, otorgar a los trabajadores en forma ocasional recompensas. Las mínimas (pocas) interacciones que hay entre el personal superior y el trabajador subordinado se realizan en base a la desconfianza y al miedo. Este tipo de clima laboral exhibe un ambiente inestable porque la situación comunicativa entre los administradores y sus subordinados sólo existe en el papel eso significa que no hay comunicación de la dirección con el personal.

Sistema II –Autoritarismo paternalista Brunet (2011) El clima de autoritarismo de tipo paternalista es cuando en la administración o gestión posee una intimidad blanda con sus subordinados, o sea el director actúa como un padre con su hijo. Hay que tener en cuenta que la mayor parte de las decisiones se toman

en la alta jerarquía, pero también varias decisiones se toman en las gradas inferiores. Los reconocimientos laborales (recompensas) y algunas veces las sanciones son los métodos (metodologías) utilizadas por costumbre para alentar al personal. Las interacciones entre el personal que se halla en la cima de la empresa y los trabajadores subordinados se realizan de modo paternal. Aunque los procedimientos de control duran siempre agrupados o en conjunto en la cima, algunas veces se encomienda a los niveles intermedio, y al nivel de tipo inferior.

### **Clima de tipo participativo.**

Sistema III –Consultivo Brunet (2011) La administración, gestión (dirección) que avanza dentro de un clima participativo posee mucha confiabilidad en su personal. Las decisiones se toman acostumbradamente en las altas jerarquías de la empresa, pero se facilita a los trabajadores de menor rango que tomen decisiones más especiales (específica) en los grados de menor jerarquía. La comunicación entre el personal es de carácter descendente. Los premios y recompensas, las sanciones de tipo ocasional y cualquier implicancia se usan para incentivar al personal; encaminadas de la misma manera en satisfacer sus carencias de influencia de estima. Hay una cifra templada de interacción de entre trabajadores superiores y personal subordinados, varias veces, un alto nivel de confianza. Los factores fundamentales de los procedimientos de control se dirigen desde la cima jerárquica de la empresa hacia abajo con un pensamiento de compromiso (responsabilidad) en los niveles jerárquicos superiores y niveles inferiores. Esta característica de clima da un ambiente de bastante dinamismo en el que la gestión se da bajo la manera de lograr las metas y objetivos.

Sistema IV –Participación en grupo Brunet (2011) En la estructura de la colaboración en conjunto, la administración posee mucha confianza en sus trabajadores. Los procedimientos de toma de decisiones se encuentran esparcidos en toda la organización empresarial, y muy bien acabados a cada uno de los grados de decisión. La comunicación y el diálogo no solo se realizan de estamentos ascendentes o de manera descendente, sino también la comunicación se puede realizar de forma lateral. Los trabajadores están incentivados por la implicación e intervención, por la determinación de metas y objetivos de rendimiento tanto laboral como económico, encaminados a la mejora de las metodologías laborales y por el

avance del rendimiento como volvemos a decir en función de los objetivos planteados. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay mucha responsabilidad que se acuerdan en los niveles de inspección (control) y con una implicancia demasiado fuerte de los niveles de tipo inferior.

En resumen, todos los trabajadores y todo el personal de gestión administración establecen un aparato para lograr con fines y objetivos de la entidad organizacional que se determinan bajo la forma de proyecciónestratégico.

### **Importancia del Desempeño Laboral**

La importancia del grado de desempeño laboral radica en la implementación de nuevas políticas para optimizar las condiciones laborales, aporta para la toma de decisiones, hace posible determinar si existe la precisión de volver a realizar capacitaciones, que sea posible la detección de errores en el diseño del cargo y aporta a observar la existenciade conflictos laborales que afectan a los trabajadores en el desempeño del cargo. (Pernia & Carrera, 2014).

Por otro lado, los objetivos del grado desempeño es proporcionar al empleado de habilidades y capacidades que le permitan desenvolverse en su centro de labor. Con el objetivo de lograr el mismo las estructuras de evaluación debe relacionarse directamente con el puesto, ser prácticas y confiables en lo que respecta a los comportamientos funcionales de los subordinados, es importante entonces localizar las causas y determinar perspectivas de común acuerdo con el evaluado. (Pernia & Carrera, 2014).

### **Dimensiones relacionadas a la variable Comportamiento organizacional.**

Según Torrecilla (2009), las dimensiones que se consideran en elconcepto de clima organizacional son:

#### ***Dimensión 1: Ambiente Físico.***

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del

edificio, sin mencionar otros como la iluminación y el ruido que llega hasta el lugar de trabajo de cada empleado. Si el estacionamiento está muy lejos de la fábrica u oficina y si el espacio destinado a los vehículos es demasiado estrecho, el personal se irritará tanto que desde antes de llegar al lugar de trabajo asumirá una actitud negativa. Lo mismo sucede cuando la fábrica se halla demasiado distante o no puede llegarse a ella en automóvil ni en un transporte público o si está en un barrio que goza de mala fama. (Cardona & Zambrano, 2014).

### **Indicador 1: Iluminación en el centro de trabajo.**

El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que, si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales. Ocasiona fatiga es el resplandor, que se debe a una luz de mayor intensidad de aquella a la que está acostumbrado el ojo. La brillantez proviene de una fuente luminosa o de superficies muy reverberantes. Este produce más equivocaciones en trabajos delicados en un lapso de apenas 20 minutos. No sólo ocasiona fatiga visual sino también disminución visual. (Chiang & Nuñez, 2010).

### **Iluminación General.**

Es la utilizada para iluminar de manera uniforme todo un recinto. Localizada: es la utilizada mediante instrumentos o aberturas destinadas a proporcionar una mayor iluminación a un sitio determinado debido a las tareas que se deben realizar con gran precisión. Suplementarias: se utiliza cuando es necesario reforzar la iluminación en un lugar específico del sitio de trabajo. De emergencia: es la iluminación con que debe contar toda institución para proveer de ésta en momentos en que otros tipos de iluminación, no pueden. (Chiang & Nuñez, 2010).

Incrementa las anomalías visuales, al no permitir una visión clara, cómoda y rápida y exigir adaptaciones continuas del globo ocular. Incrementa los riesgos de accidentes, porque no se visualizan rápidamente los peligros y por consiguiente no se puede hacer la previsión correspondiente. Aumentar la posibilidad de cometer errores, porque los defectos de los productos se descubren con menor rapidez y por consiguiente disminuye la calidad de la producción. (Chiang & Nuñez, 2010).

### **Indicador 2: Temperatura en el centro de trabajo.**

El estado del tiempo y la temperatura nos afectan en forma diferente. Hay quienes se sienten más contentos y dinámicos cuando hace frío; otros prefieren calor. Algunos muestran profunda depresión cuando llueve durante varios días y otros apenas se percatan del mal tiempo. Las investigaciones dedicadas al trabajo físico demuestran que las condiciones climatológicas adversas pueden influir en la calidad y cantidad de trabajo realizado. La producción merma en caso de calor y humedad excesivos; pero aun en los pocos casos en que la producción se conserva estable, los trabajadores se ven obligados a gastar más energía para mantener su rendimiento. En otros estudios se ha comprobado que los trabajadores manuales deben hacer pausas frecuentes cuando son excesivos el calor y la humedad. Toleran mejor tales extremos si el movimiento de aire es adecuado. Con la instalación de sistema de ventanillas en los talleres y fábricas, se ha elevado la producción a pesar de que ni la temperatura ni la humedad han sido modificadas. (Chiang & Nuñez, 2010).

### **Indicador 3: Espacio para tareas.**

Se refiere al espacio disponible dentro de un ambiente o fuera de ella, en este último caso si el estacionamiento está muy lejos de la fábrica u oficina y si el espacio destinado a los vehículos es demasiado estrecho, el personal se irritará tanto que desde antes de llegar al lugar de trabajo asumirá una actitud negativa. Lo mismo sucede cuando la fábrica se halla demasiado distante o no puede llegarse a ella en automóvil ni en un transporte público o si está en un barrio que goza de mala fama. (Domínguez, Ramírez, & García, 2013).

### ***Dimensión 2: Estructura organizacional.***

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudara lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional. (Chiavenato, 2002).

### **Indicador 1: Estructura.**

Es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo con todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos. (Chiavenato, 2002).

### **Indicador 2: Evalúa las Funciones.**

La organización por funciones reúne, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se denominan funciones. Es el tipo de estructura organizacional, que aplica el principio funcional o principio de la especialización de las funciones para cada tarea.

### **Indicador 3: Personal.**

Es todo lo referentes a los colaboradores de una empresa como el clima laboral, y los niveles de estrés a los que estén sometidos los trabajadores, afecta su salud y bienestar y, por tanto, demanda más o menos del conjunto de nuestro sistema de salud. (Ninahuanca, 2017).

### ***Dimensión 3: Ambiente social***

Se refiere al comportamiento entre los trabajadores, la comunicación y a los posibles conflictos que se puedan presentar entre los empleados o los departamentos. (León, 2016).

### **Indicador 1: Evalúa la Ayuda de colegas**

No es necesario tener mucha experiencia laboral, pero hay diferencia de trabajar en una oficina en la que no existe buena relación entre compañeros e ir a otra donde el clima de trabajo es realmente cordial. Esto ocurre en todo tipo de empleos. (León, 2016).

Pese a que algunos profesionales dicen no considerar al espacio de trabajo

como un lugar para hacer amistades, y otros tantos señalan que no necesitan de sus colegas para cumplir sus labores adecuadamente, la realidad demuestra lo contrario. El entorno de trabajo incide de forma directa en la productividad, y así lo demuestran los estudios. (León, 2016).

### **Indicador 2: Evalúa el Trabajo en equipo**

Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte, pero todos tienen un objetivo común.<sup>1</sup> Pero para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y no que cada uno de los miembros realicen una parte del trabajo y juntarlas. Es una de las condiciones de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos. (Chiavenato, 2010).

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del equipo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros de este. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un equipo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales. (Chiavenato, 2002).

### **Indicador 3: Se mantiene Informado de Forma**

En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, etc. De igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales. (Luthais, 2002).

La comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución. Todos participan de ella (el presidente, personal de línea, etc.). La comunicación

efectiva con empleados, clientes, accionistas, vecinos de la comunidad y otros públicos es esencial para la empresa. Las relaciones con la gente se establecen al comunicarse efectivamente con ellos. En las organizaciones existen relaciones comunicativas tanto con el ecosistema interno como con el externo en que se desenvuelve la empresa. Por eso se clasifican dos Niveles de Comunicación Empresarial: (Luthais, 2002).

Interna: la que se da en el universo mismo de la organización, de la empresa con sus empleados.

Externa: la que se da en el universo de la sociedad, de la empresa hacia el público en general, sus clientes potenciales y proveedores.

#### ***Dimensión 4: Comportamiento institucional***

Se encuentra compuesto por diversos factores como la producción, la rotación, el nivel de tensión, el ausentismo, la satisfacción laboral, etc. (Chiavenato, 2000).

#### **Indicador 1: Se toma en cuenta las ideas**

Formar parte de una empresa no solo implica ir a la oficina cada día, sino que implica ser uno más de la organización; y esto es algo que desde el órgano administrativo de la empresa se debe tener en cuenta. Implicar a los trabajadores en el funcionamiento de la empresa supone un mayor compromiso por parte de estos; y al final esto se traduce en una mejora de los resultados de la empresa.

La administración participativa surge de la idea de involucrar a los empleados en el proceso de la tomada decisiones. Sentir que se nos valora en nuestro puesto de trabajo es un elemento clave para la productividad; el reconocimiento es algo que cualquier empleado busca cuando desempeña sus funciones. En otras ocasiones ya hemos hablado de que no solo el rango salarial es lo que les importa a los trabajadores, sino que muchas veces buscan más un trabajo que les motive. Y, por tanto, desde el punto de vista del empresario es importante incentivar la participación en la empresa de los empleados; consiguiendo así una motivación en los empleados que al final se va a traducir en una mayor productividad para la empresa. Por tanto, la gestión participativa supone la satisfacción por un lado de las necesidades de autorrealización de los trabajadores,

y por otro la necesidad de solucionar los problemas que surgen en la empresa. (Uzcategui, 2011).

### **Indicador 2: Se llega a acuerdos de forma**

Los acuerdos de empresa constituyen una manifestación del derecho a la negociación colectiva. Son acuerdos suscritos en el ámbito de la empresa entre los representantes de los trabajadores y el empresario. Estos acuerdos son de rango inferior al convenio colectivo y son de aplicación subsidiaria. (Uzcategui, 2011).

### **Indicador 3: El interés del personal**

Se enfocan en las actitudes y aptitudes, las expectativas, el incentivo y las motivaciones de cada uno de los empleados. El interés del personal en la relevancia de los trabajadores permite entender el impacto que puede tener cualquier reforma de este tipo. Fijar una mayor o menor jornada laboral impacta directamente en el tiempo disponible para que todas esas personas tengan y hagan familia. La existencia o ausencia de prácticas democráticas al interior del lugar de trabajo fortalece o debilita la condición y hábitos ciudadanos del mayor y más relevante segmento de nuestra población. (Ninahuanca, 2017).

## **2.2.2. Desempeño Laboral**

### **Definición.**

Acercado de la teoría de Desempeño Laboral Chiavenato (2007), refiere que la estimación del desempeño es una estructura para apreciar el desempeño de la persona en el cargo y de su capacidad para desarrollarse. Este autor modela la evaluación del desempeño como una herramienta de dirección indispensable en las labores de gestión.

Isea (2013) afirma que:

Es el rendimiento laboral que demuestra un trabajador para lo cual debe hacer uso de sus aptitudes, facultades y profesionalismo con la efectividad al realizar sus funciones las cuales hacen posible que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad pública. (p.28)

De acuerdo con, Palacios (2005), conceptúa que:

Es el valor que se espera dar a la empresa de los desiguales sucesos de carácter conductual que una persona lleva a cabo en un tiempo. Esta conducta, de una persona o de un conjunto de personas en disímiles períodos a la vez, ayudarán a la eficiencia de las empresas. (p.47)

El desempeño laboral según Robbins (2004), es uno de los fundamentos (principios) principales de los aspectos psicológicos del desempeño, es la planificación de objetivos (metas), la cual tiende a un mejoramiento del desempeño, porque apoya al individuo a enfocar sus energías sobre fines dificultosos, que cuando los objetivos son fáciles.

De acuerdo con, Newton (2001) refiere:

El desempeño laboral es el nivel de realización que un trabajador indaga la búsqueda de alcanzar las metas de la organización empresarial en un período establecido. En tanto, este desempeño está formado por los actos materiales (tangibles), percibirles y calculables, y otras que se pueden nacer del comportamiento del personal y la organización. (p. 56)

Por ello, los trabajos o conductas observadas en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, si todo esto crea un desempeño laboral de carácter positivo, la consecuencia será de tipo óptimo para la organización empresarial, consecuentemente irá a favor de todos los empleados.

Por lo tanto, para esta investigación desempeño laboral es la actividad o trabajo que realizan los trabajadores de una organización empresarial, y este desempeño se busca que sea de mayor rendimiento posible, pero si no ocurre esto se denomina desempeño negativo y todo lo contrario o sea un buen trabajo laboral sería considerado como desempeño positivo.

## **Teorías.**

Robbins y Judge (2013) sostienen:

El desempeño laboral es el proceso eficiente de los trabajadores que realiza su labor en el interior de las organizaciones, la cual es de mucha importancia para la empresa para alcanzar las metas, creando en la personal satisfacción laboral. En las empresas, aparte de ello el desempeño conceptualiza la productividad de carácter laboral, creando trabajo en menor período, con menos energía. (p.36)

Según Dessler (2009) menciona que el desempeño laboral es:

El procedimiento que liga la determinación de objetivos (metas), la calificación del desempeño y la realización de un solo régimen común, cuya meta es prestar las garantías que el desempeño del personal respalde los objetivos de carácter estratégico de la organización y el mismo ayuda al alcance de los objetivos de la compañía.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Acerca de las dimensiones de desempeño laboral Chiavenato (2007) refiere que lo ideal sería una empresa que sea eficiente y eficaz.

#### **Dimensión 1: Eficiencia**

Donde la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se ocupa de los medios, técnicas y procesos más precisos que sean planeados y organizados debidamente, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa de los fines, simplemente de los medios. El alcance de las metas previstas no se encuentra en la esfera de competencia de la eficiencia. (Chiavenato, 2007).

A medida que los administradores se preocupan por realizar su labor correctamente, estando ocupados de la eficiencia (el mejor uso de los recursos aprovechables). Cuando hace uso de herramientas para la evaluación del alcance de los resultados, es decir, cuando verifica si los procesos se llevan a cabo óptimamente y haciendo las cosas que se deben hacer, se ocupa de la eficacia (lograr las metas a través de los recursos disponibles). A pesar de ello, la eficacia y la eficiencia no van de la mano siempre. Una organización podría evidenciar eficiencia en sus operaciones y no ser eficaz, o viceversa. También puede no mostrar eficiencia ni eficacia. La eficiencia tiene en cuenta: (Vives, 2011).

#### **Indicador 1: Metas y tareas en el tiempo solicitado**

El trabajador encargado de realizar las operaciones dentro de la institución cumple en su totalidad su trabajo en un tiempo corto, permitiendo iniciar otras

nuevas.

### **Indicador 2: Uso de Vehículos, uniformes y materiales**

El trabajador dentro de su desempeño en la organización utilizará vehículos como autos, camiones o motocicletas, uniformes adecuados y materiales como máquinas computadoras y otros útiles necesarios para su desempeño.

### **Indicador 3: Evalúa si las funciones son sin exponer a riesgos:**

Esta clasificación dentro de las empresas es muy importante porque permite cumplir las funciones sin la preocupación de una respuesta o daño colateral en función a las tareas.

### **Dimensión 2: Eficacia**

Por su lado la eficacia es una medida normativa del logro de resultados. Los textos acerca de eficacia organizacional son copiosas y por lo general comprende indicadores contables en términos de ventas, utilidades, facturación, gastos u otros criterios similares. Puede también comprender otros indicadores financieros como los costos por unidad, porcentajes de utilidad sobre ventas, incremento del valor en almacén, hacer uso de la fábrica y de los equipos, relación entre capital y facturación, capital y utilidades, entre otros. Son, generalmente, unidades de medida muy simples que no pueden reflejar todo; además, se tratan del pasado y no se ocupan del presente o futuro de la empresa. (Chiavenato, 2007).

### **Indicador 1: Evalúa el cumplimiento de las metas y tareas.**

Una meta es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido. Muchas personas tratan de alcanzar objetivos dentro de un tiempo finito, fijando plazos.

### **Indicador 2: Evalúa el cumplimiento de sus tareas.**

Las tareas son las actividades que normalmente se debe ejecutar de manera sistemática y consistente para cumplir apropiadamente con una tarea, no son

exhaustivas, el responsable hará lo que tenga que hacer para cumplir el compromiso.

### **Indicador 2: Evalúa proactividad y cumplimiento de metas y tareas.**

Comportamiento organizacional y la psicología industrial / organizacional, la proactividad o el comportamiento proactivo de los individuos se refiere al comportamiento anticipatorio, orientado al cambio y auto iniciado en diversas situaciones.<sup>1</sup> El comportamiento proactivo implica actuar antes de una situación futura, en lugar de sólo reaccionar. Significa tomar el control y hacer que las cosas sucedan en lugar de simplemente ajustarse a una situación o esperar a que suceda algo. Los empleados proactivos generalmente no necesitan que se les pida que actúen, ni requieren instrucciones detalladas. El comportamiento proactivo se puede contrastar con otros comportamientos relacionados con el trabajo, como el dominio, es decir, el cumplimiento de requisitos predecibles del trabajo o la adaptabilidad, el manejo exitoso y el apoyo al cambio iniciado por otros en la organización. Con respecto a lo último, mientras que la adaptabilidad se trata de responder al cambio, la proactividad se trata de iniciar el cambio.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- **Beneficencia pública.** Entidades sin fines de lucro que se mantienen de donaciones de apoyo gubernamental cuyo objetivo es dar apoyo a la población vulnerable (física, psicológicas y bajos recursos entre otras) a través de leyes y reglamentos para el ejercicio de las labores mencionadas.
- **Calidad organizacional.** Características relevantes que dan prestigio a una entidad sea privada o estatal.
- **Calidad total.** Se demuestra en todas las etapas de producción de bienes y servicios a fin de satisfacer de forma objetiva las necesidades y expectativas de la sociedad en general.
- **Clima Organizacional.** Es la situación de interrelación e

intercomunicación laboral entre todos los trabajadores tanto de rangos superiores como inferiores de una organización que puede considerarse de dos tipos, una de buen clima organizacional y otra de mal clima organizacional.

- **Comportamiento organizacional.** Son comportamientos de los trabajadores tales como: stress laboral, cumplimiento incumplimiento, ausentismo, satisfacción laboral, insatisfacción laboral. Etc.
- **Efectividad.** Es cuando se realiza un determinado procedimiento laboral de forma completa y exacta, dando un resultado excelente, que se considera una disminución de costos maximizando sus beneficios.
- **Eficacia.** Es un parámetro normativo del alcance de consecuencias y resultados. Los textos sobre eficacia organizacional donde se comprende índices contables en términos de ganancia, ventas, finanzas, créditos, préstamos etc.
- **Eficiencia.** Es una asociación (relación) entre costes y ganancias (beneficios). O sea, la eficiencia está referido al buen uso de las máquinas, y materias primas, de modo racional e inteligente.
- **Empresa.** Organización que producen un determinado bien o servicio a través de inversiones privadas y del Estado (Nacional, Regional, Provincial o Distrital).
- **Entorno físico,** Son las características que tienen un determinado lugar geográfico que están relacionados, con: frío, humo, ruidos, calor, maquinas, vehículos, ríos, carreteras, entre otros.
- **Entorno social,** Son características relacionados al aspecto social como: compañerismo, conflictos sociales, reuniones familiares, huelgas de trabajadores, comunicación.

- **Estructura.** Componentes interrelacionados, que dependen unos de otros, llamado también régimen o estructura.
- **Funciones.** Son las responsabilidades del personal para realizar su trabajo dentro de la organización, tanto en niveles altos como bajos.
- **Habilidad.** Se refiere a la capacidad (habilidad) que posee cualquier individuo a realizar determinados trabajos. O sea, son aptitudes innatas, para realizar labores, teniendo en cuenta talento y destreza.
- **Inducción.** En primer lugar, vemos que el método inductivo, significa investigar partiendo de aspectos particulares y llegar a aspectos generales. En síntesis, es el procedimiento que consiste en analizar a través de la observación a fin de producir una conclusión.
- **Motivación.** significa dar aliento, ánimo, fuerza por parte del líder a sus seguidores para conseguir la meta propuesta. Cuando se utiliza de modo adecuado, la motivación, esta puede convertirse en un instrumento beneficioso para el director y con ello mantener el rendimiento laboral de la persona en la empresa.
- **Organización.** Es un ordenamiento jerárquico, de lo superior a lo inferior y viceversa, o sea la organización es un sistema para lograr ciertas metas.
- **Productividad.** Es una relación de tiempo y trabajo, o sea en qué tiempo se produce una silla, si un trabajador lo hace en tres horas y otro en diez horas diremos que el que hace en menor tiempo es más productivo. La productividad mide cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (empleado, dinero, tiempo, costos, etc.) durante un tiempo determinado.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis específica 1.**

Existe relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

###### **Hipótesis específica 2.**

Existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

###### **Hipótesis específica 3.**

Existe relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

###### **Hipótesis específica 4.**

Existe relación entre el comportamiento institucional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **Variable 1: Clima Organizacional**

Según Chiavenato (2007) el clima organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la

empresa y que influye en el comportamiento de estos.

### **Variable 2: Desempeño Laboral**

Es el rendimiento laboral que demuestra un trabajador para lo cual debe hacer uso de sus aptitudes, facultades y profesionalismo con la efectividad al realizar sus funciones las cuales hacen posible que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad pública. (Isea, 2013).

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **Variable 1: Clima Organizacional**

La variable comportamiento organizacional es de naturaleza cualitativa y está compuesta de las dimensiones ambiente físico, estructura organizacional, ambiente social y comportamiento institucional los cuales conforman el instrumento llamado cuestionario

#### **Variable 2: Desempeño Laboral**

La variable desempeño laboral es de naturaleza cualitativa y está compuesta de las dimensiones eficacia y eficiencia, los cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **Tipo**

De acuerdo con la finalidad realizada es básica, porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, así mismo es el fundamento de toda investigación. (Kerlinger, 2002).

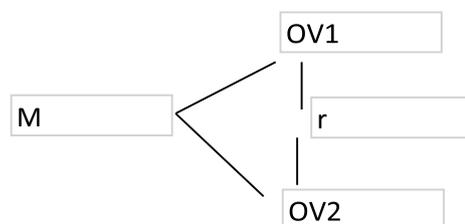
#### **Nivel**

El nivel de investigación corresponde al correlacional, que, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) en este nivel de investigación se mide dos o más variables para relacionarlas, pero sin determinar causa y efecto.

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal, Correlacional porque se relaciona dos variables, pero sin determinar efecto y causa en la que se ve si ésta es directa o inversa. No experimental porque no se ha manipulado ninguna de las variables y de corte transversal porque la recolección de datos se hace una sola vez en el tiempo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Esquemáticamente es expresada de esta forma



#### Dónde:

M = Muestra:

OV1 = Observación de la variable 1: Clima Organización  
OV2 = Observación de la Variable 2: Desempeño Laboral  
r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

La población objeto de estudio es definida por Kerlinger (2002) como el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Para esta investigación la población está conformada por los 197 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

#### 3.5.2. Muestra

Mediante un muestreo probabilístico se ha determinado la muestra

mediante la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \cdot p \times q}$$

n = tamaño de la muestra que se desea

saber Z = nivel de confianza (95%= 1.96)

N = representa el tamaño de la

población=197 p = probabilidad a favor

(0.5)

q = probabilidad en

contra (0.5) E = error de

estimación(0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 197 \times 0.5 \times 0.5}{(197 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 130$$

Por lo tanto, estuvo conformada por 130 trabajadores

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

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica de recopilación de datos es la encuesta que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar. (Kerlinger, 2002).

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento para usar es el cuestionario que es utilizado para recolectar datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación. (Kerlinger, 2002).

Se utilizaron 02 cuestionarios, uno por cada variable:

## Cuestionario para clima organizacional

Dimensiones:

- Ambiente físico: 03 ítems
- Estructura organizacional: 03 ítems
- Ambiente Social: 03 ítems
- Comportamiento institucional: 02 ítems

## Cuestionario para desempeño laboral

Dimensiones:

- Eficiencia: 03 ítems
- Eficacia: 03 ítems

### Confiabilidad.

Fue calculada con el coeficiente Alfa de Cronbach por tener alternativas politómicas donde un índice superior a 0.75 indica su confiabilidad. (Rosas& Zúñiga, 2010).

**Tabla 1**

*Escala de interpretación de la confiabilidad*

<b>Interpretación</b>	<b>Escala</b>		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

*Nota.* Tomado de Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Se hizo en primer lugar la tabulación en el software estadístico SPSS V23, a partir del cual se hallarán los resultados descriptivos mediante tablas y gráficos y luego los resultados inferenciales mediante la prueba de hipótesis. Los resultados presentados por variables y dimensiones mediante tablas de frecuencia y porcentajes y gráficos de porcentajes y niveles bajo, medio alto.

### **3.8. Aspectos éticos**

La ciencia es un bien social y una actividad muy enriquecedora cuyos frutos han beneficiado a la humanidad de maneras insospechadas a lo largo de la historia, pues sus avances han hecho posible que se desarrollen productos y servicios que contribuyen a mejorar la calidad de vida y aumentar el nivel de bienestar de las personas. Los avances en las ciencias de la vida, por ejemplo, han desatado una revolución cultural e ideológica; los hallazgos e implementos técnicos logrados en años recientes –e. g. desde la terapia genómica hasta la restitución de tejidos o funciones biológicas son cuestiones que nos enfrentan a nuestra condición biológica bajo una nueva luz, y nos obligan a replantear nuestro concepto de la vida, la muerte y de la propia naturaleza humana. Si bien la ciencia guarda tanto la clave para desentrañar los misterios del mundo como la promesa del progreso y mejoría de la sociedad, también hemos cobrado conciencia de los riesgos que conlleva la mala práctica y el alcance de las responsabilidades de los investigadores. La práctica ética de la ciencia no sólo es un imperativo, sino que constituye una exigencia metodológica para el ejercicio pleno de la investigación.

Por ello, la observancia de principios éticos en la investigación básica, experimentación y publicación de resultados no debe considerarse como un freno a la investigación sino como un valor del científico que actúa en beneficio de la disciplina y la sociedad en general, pues sólo así es posible asegurar el progreso de la ciencia.

En esta investigación se ha tenido en cuenta para las citas referenciales las normas APA respetando la autoría y el reglamento de la Universidad Telesup en toda la redacción.

De esta manera en la elaboración de la tesis, se ha dado cumplimiento a la

Ética Profesional, desde punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Telesup.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

**Tabla 2**

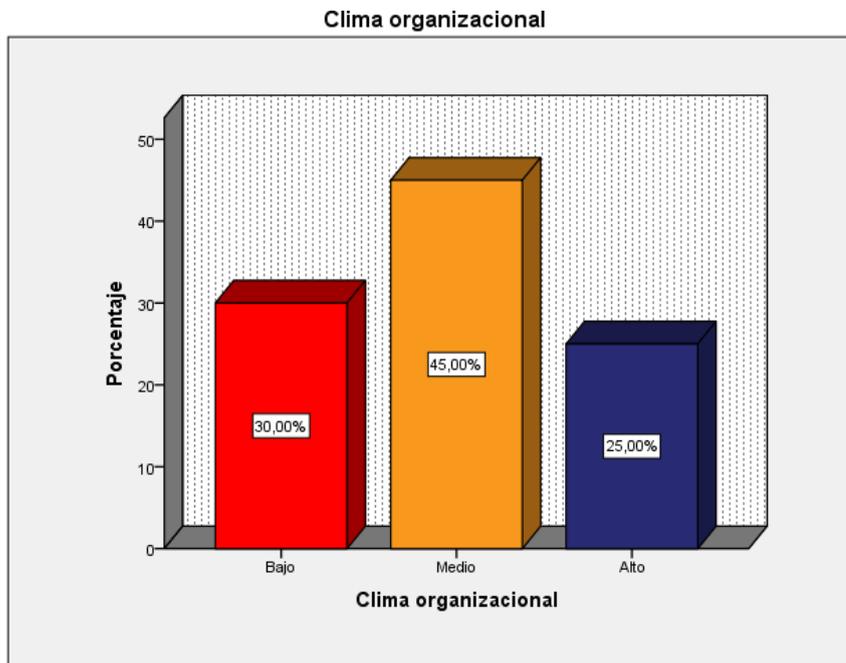
*Clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	41	30,0
Medio	63	45,0
Alto	26	25,0
Total	130	100,0

*Fuente:* Cuestionario de clima organizacional

**Figura 1**

*Clima organizacional*



*Fuente:* Cuestionario de clima organizacional

En la tabla 2 y figura 1 se observa que, de los 130 colaboradores, 41 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (30,00%) del clima organizacional, en contraste 26 de ellos (25,00%) manifiestan un nivel alto de clima organizacional en

la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Tabla 3**

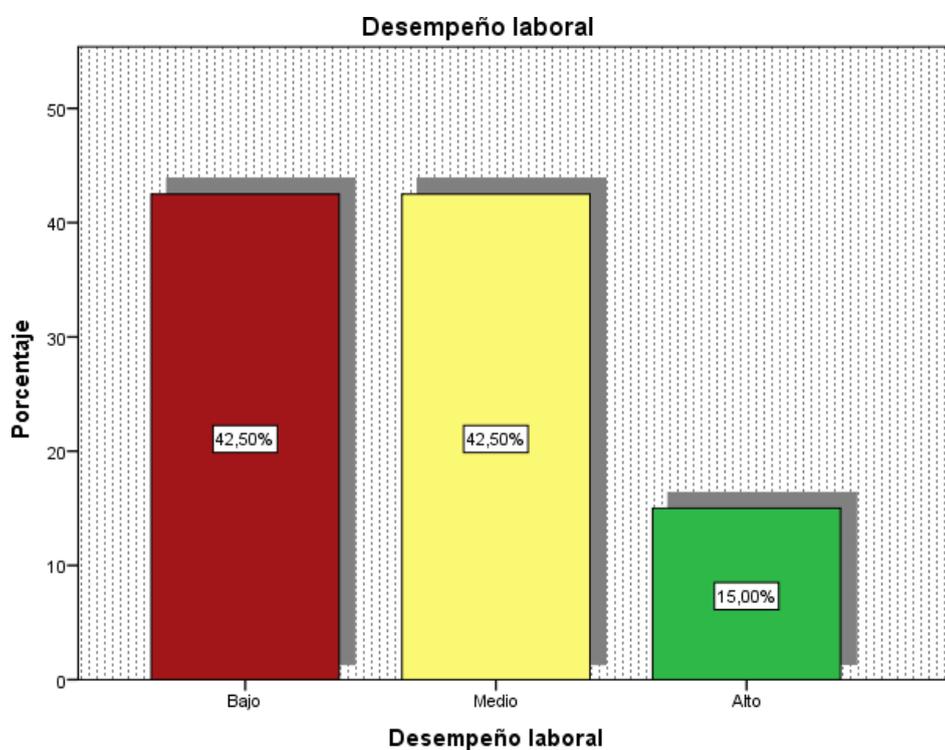
*Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Bajo	56	42,5
Medio	56	42,5
Alto	18	15,0
Total	130	100,0

*Fuente:* Resultado de SPSS

**Figura 2**

*Desempeño laboral*



*Fuente:* Desempeño laboral

En la tabla 3 y figura 2 se observa que, de los 130 colaboradores, 56 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (42,50%) desempeño laboral, en

contraste 18 de ellos (15,00%) manifiestan un nivel alto de desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Tabla 4**

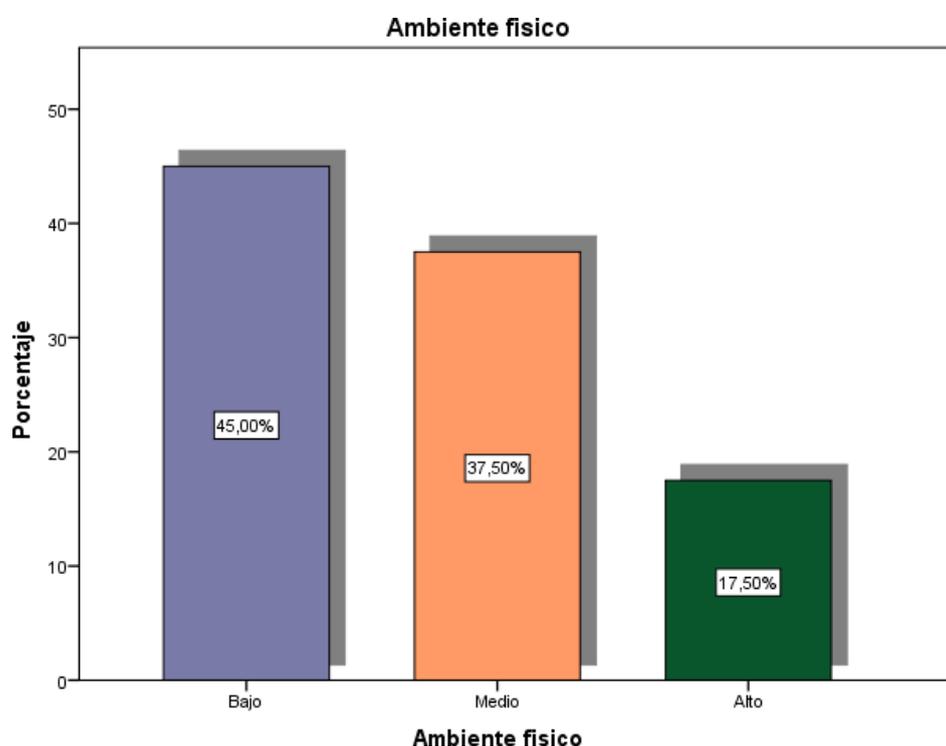
*Niveles de la dimensión Ambiente Físico*

<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido Bajo	59 45,0
Medio	50 37,5
Alto	21 17,5
Total	130 100,0

*Fuente:* Cuestionario de clima organizacional

**Figura 3**

*Niveles de la dimensión Ambiente Físico*



*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 4 y figura 3 se observa que, de los 130 colaboradores, 59 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (45,00%) de ambiente físico, en

contraste 21 de ellos (17,51%) manifiestan un nivel alto de ambiente físico en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Tabla 5**

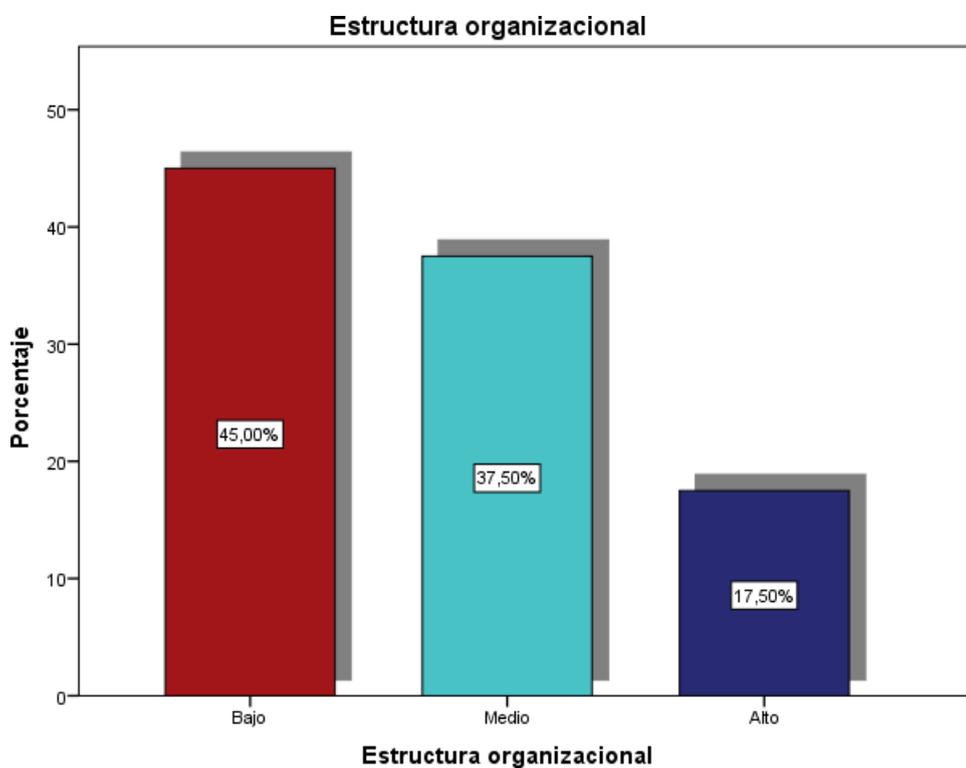
*Niveles de la dimensión Estructura organizacional*

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido Bajo	59	45,0
Medio	50	37,5
Alto	21	17,5
Total	130	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

**Figura 4**

*Niveles de la dimensión Estructura organizacional*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 y figura 4 se observa que, de los 130 colaboradores, 59 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (45,00%) de estructura

organizacional, en contraste 21 de ellos (17,51%) manifiestan un nivel alto de estructura organizacional en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Tabla 6**

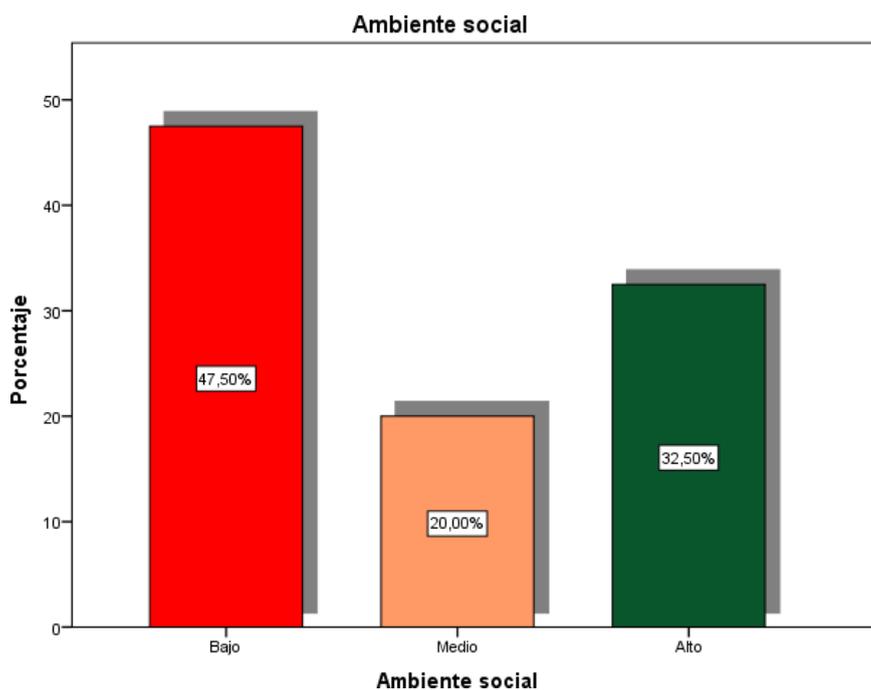
*Niveles de la dimensión Ambiente social*

<b>Ambiente social</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	62	47,5
	Medio	26	20,0
	Alto	42	32,5
	Total	130	100,0

Fuente: Cuestionario de clima organizacional

**Figura 5**

*Niveles de la dimensión Ambiente social*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 5 se observa que, de los 130 colaboradores, 62

trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (47,50%) de ambiente social, en contraste 42 de ellos (32,50%) manifiestan un nivel alto de ambiente social en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Tabla 7**

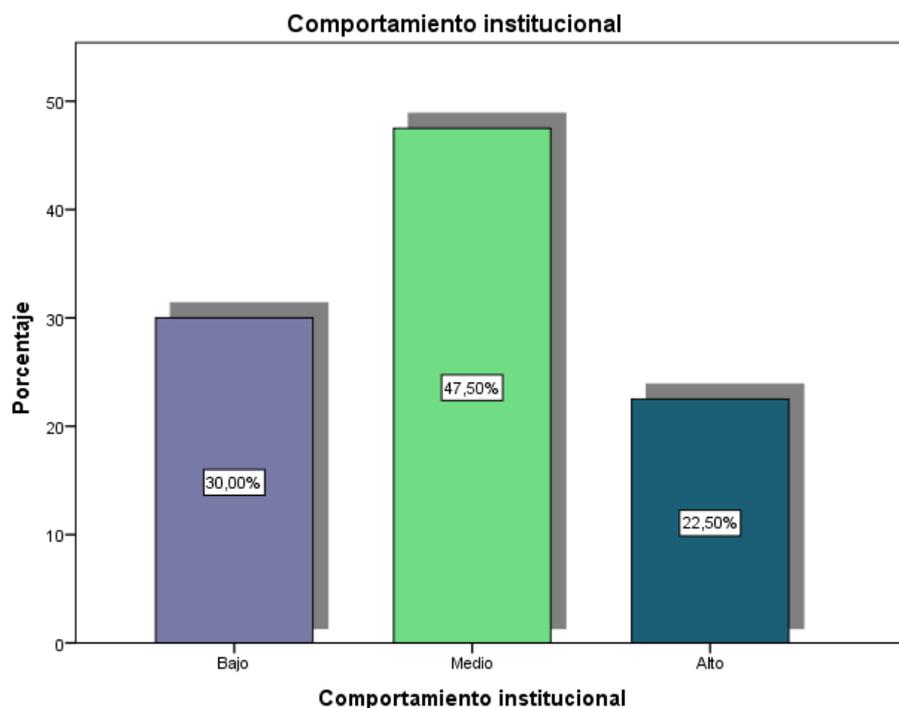
*Niveles de la dimensión Comportamiento organizacional*

<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Válido Bajo	39 30,0
Medio	62 47,5
Alto	29 22,5
Total	130 100,0

*Fuente. Resultados obtenidos de SPSS*

**Figura 6**

*Niveles de la dimensión Comportamiento organizacional*



*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 7 y figura 6 se observa que, de los 130 colaboradores, 39 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (30,00%) de comportamiento institucional, en contraste 29 de ellos (22,50%) manifiestan un nivel alto de comportamiento institucional, en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

#### 4.2. Prueba de confiabilidad

**Tabla 8**

*Nivel de confiabilidad de la variable Comportamiento organizacional*

<b><u>Estadísticas de fiabilidad</u></b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	24

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Comportamiento organizacional fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 130 trabajadores, obteniendo 0,883 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

**Tabla 9**

*Nivel de confiabilidad de la variable Desempeño laboral*

<b><u>Estadísticas de fiabilidad</u></b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	12

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Desempeño laboral fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 130 trabajadores, obteniendo 0,746 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

**H0:** No existe relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**H1:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Tabla 10**

*Nivel de correlación y significación del absentismo laboral y el comportamiento organizacional.*

		Correlaciones		
			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.820$ , lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

### Hipótesis específica 1:

**H0:** No existe relación entre el ambiente físico y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**H1:** Existe relación entre el ambiente físico y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019

**Tabla 11**

*Nivel de correlación y significación del ambiente físico y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			Desempeño	
			laboral	Ambiente físico
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,656
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Ambiente físico	Coeficiente de correlación	,656	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.656$ , lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el ambiente físico y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

### Hipótesis específica 2:

**H0:** No existe relación entre la estructura organizacional y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**H1:** Existe relación entre el estructura organizacional y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019

**Tabla 12**

*Nivel de correlación y significación del estructura organizacional y desempeño laboral.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Desempeño laboral	Estructura organizacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,645
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	,645	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.645$ , lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el estructura organizacional y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

### **Hipótesis específica 3:**

**H0:** No existe relación entre el ambiente social y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**H1:** Existe relación entre el ambiente social y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**Tabla 13***Nivel de correlación y significación del ambiente social y desempeño laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Desemp eño laboral	Ambiente social
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Ambiente social	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.708$ , lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el ambiente social y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

#### **Hipótesis específica 4:**

**H0:** No existe relación entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

**H1:** Existe relación entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019

**Tabla 14**

*Nivel de correlación y significación del comportamiento organizacional y desempeño laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Desempeño laboral	Comportamien to institucional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Comportamiento institucional	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.706$ , lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el comportamiento organizacional y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados hallados en la prueba estadística con el coeficiente alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario de 18 preguntas aplicadas a 130 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, se halla como resultado una correlación positiva entre las variables comportamiento organizacional y el desempeño laboral con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.883 y 0.746 de acuerdo al resultado del cuestionario; mismo que, permite tener una base de datos confiable para el procesamiento de los análisis respectivos a las respuestas halladas para los objetivos en la tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro de resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la presente investigación, lo que permite hacer un aporte al estudio de la variable comportamiento organizacional y sus cuatro dimensiones: ambiente físico; dimensión 2 estructura organizacional, dimensión 3 ambiente social y dimensión 4 comportamiento institucional; del mismo modo, la segunda variable desempeño laboral con su dimensión 1 eficiencia y dimensión 2 eficacia; las cuales, fueron aplicadas al objeto de estudio de 130 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria con un corte único en el tiempo; por consiguiente, ha permitido hallar resultados fuertes de correlación entre la variables comportamiento organizacional y la variable desempeño laboral con una significativa relación positiva de 0.820 siendo su correlación fuerte, y con un sig. que le permite aceptar la hipótesis alterna planteada en el trabajo de investigación realizado; así mismo, todas las relaciones entre la variable desempeño laboral con las dimensiones de la variable comportamiento organizacional, también tienen una relación significativa positiva que acepta las hipótesis alternas.

Según Villaplana (2015) indica que:

El absentismo, o abandono de las ocupaciones, o puesto de trabajo, representa para la empresa un aspecto negativo que requiere de la inmediata evaluación para reprimir posibles aspectos negativos que sepueda presentar en la empresa por la ausencia que genere el individuo con su puesto de trabajo; por tal

motivo la investigación se ha centrado en determinar y conocer como la variable absentismo participa en los fenómenos laborales de la organización.

Por otro lado, cabe destacar el fundamento teórico de Chiavenato (2007), sobre el clima organizacional, como una cualidad propia de la empresa u organización que es percibido por todos sus colaboradores; cabe destacar el clima organizacional como un factor importante para el bienestar de los trabajadores y la estabilidad de estos antes sus puestos de trabajo.

Por tal motivo, el clima organización de la Sociedad de beneficencia de Huancayo, se ve estrechamente ligada al desempeño laboral, ya que, un ambiente organizado, armónico, comunicativo y motivador genera en el recurso humano un mejor proceso productivo en beneficio de la organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primero**

Respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ( $r = 0.820^*$ ) siendo una correlación positiva entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .

### **Segunda:**

Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ( $r = 0.656^*$ ) siendo una correlación positiva entre el ambiente físico y el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .

### **Tercera:**

Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ( $r = 0.645^*$ ), siendo una correlación positiva entre la estructura institucional y el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .

### **Cuarta:**

Respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ( $r = 0.708^*$ ) siendo una correlación positiva entre el ambiente social y el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, con un nivel de significancia 0.01 y  $p=0.000 < 0.05$ .

**Quinta:**

Respecto al objetivo específico 4 y en respuesta a la hipótesis específica 4, se concluye que no existe un nivel de correlación significativa fuerte ( $r = 0.706^*$ ) siendo una correlación positiva entre el comportamiento institucional y el desempeño laboral de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, con un nivel de significancia  $0.01$  y  $p=0.000 < 0.05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Recomendamos a los responsables de organización se recomienda realizar un análisis periódico del comportamiento organizacional de sus colaboradores con el objetivo de generar mejoras rápidas y efectivas en beneficio de toda la organización.

### **Segunda:**

Sugerimos a los responsables se recomienda evaluar la infraestructura y herramientas de trabajo de los colaboradores a fin de realizar las correcciones respectivas para garantizar un mejor desempeño laboral de los mismos.

### **Tercera:**

Planteamos la necesidad de reevaluar, mejorar y socializar la estructura organizacional de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, a fin de, mantener roles definidos y estables que dirijan la organización.

### **Cuarta:**

Encargar al área de recursos humanos se recomienda crear talleres dinámicos para la participación de sus colaboradores con el objetivo de mejorar las relaciones sociales de los trabajadores y establecer clima de trabajo armónico y motivador.

### **Quinta:**

Señalar al personal encargado monitorear constantemente el comportamiento conductual de sus trabajadores dentro de sus áreas laborales, así como también entre sus pares a fin de mejorar la eficacia de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M., & Martínez, L. (2012). *Clima organizacional*, 1ª Edición, publicado por EAE.
- Amaya, L., & Paredes, J. (2015). Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano. Lima - Perú: Universidad del Pacífico.
- Armstrong, M. (2011). Gerencia de Recursos Humanos". Inglaterra: (2° Ed). Editorial Legis.
- Barrera, L. (2015). Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la niñez y la familia (INFA), en la ciudad de Ambato; previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.
- Bobadilla, C. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo, para optar El Grado de Magister en Educación Mención en Gestión Educativa en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México.: Trillas.
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Estudios Generales 30.
- Chiang, M., & Núñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España.: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos. Colombia: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). Administración de Recursos Humanos - El capital social humano de las organizaciones. México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial McGraw-Hill (4° Ed).
- Dessler, G. (1979). Organización y administración. Cali, Colombia.: Cali: Prentice – Hall. Citado por: Orbegoso, A. (2008). Clima Laboral.

- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración* 4<sup>o</sup> Edición, 59-70.
- Espejo, M. (2016). "Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la dirección Regional de Agricultura Junín -2014". para optar El Título de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú.
- Fermín, P. (2015). *Calidad de servicio en las instituciones públicas de Colombia*. Colombia: 1ed. Pinterfull.
- Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. España: (1<sup>a</sup>Ed). Publicado por Editorial UOC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones*. México: (1<sup>o</sup>Ed): Editorial Académica Española.
- Jiménez, H., & Mosquera, A. (2017). *Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores, de los Departamentos Financieros en Entidades Públicas, para la optar El Grado de Ingeniería Comercial, en la Universidad del Pacífico, Quito – Ecuador*.
- Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Editorial Interamerican.
- Kerlinger, F. (2007). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana.
- León, S. (2016). *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A*. Lima.
- Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Washington: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore.
- Meza, E. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de La*

- Universidad Linda Vista. para optar al grado de Magister en la Universidad de Montemorelos.
- Newton. (2001). Desempeño Laboral. Madrid.: Civitas.
- Ninahuanca, A. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores De La Empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan De Lurigancho. Lima.
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de La Empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda. para optar El Título Profesional de Administradores 7de Empresas en la Universidad de Cartagena, Cartagena – Colombia.
- Pernia, Y., & Carrera. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático. México: (1° Ed). EAE.
- Ramos, D. (2012). El clima organización, definición, teoría, Colombia: Recuperado de:  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=654F4E88ECAC5DB5FBCD32D149991E2E.jvm1?sequence=1>.
- Robbins, & Judge. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Rojas, I. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018. para optar El Grado Académico de Maestro en Gestión en la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú.
- Rosas, & Zúñiga. (2010). Estadística Descriptiva E Inferencial I. Fascículo 3. Correlación y regresión lineales. Colegio de Bachilleres.
- Solano, S. (2017). “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, Año 2017”. para optar El Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú.

- Surco, D. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, 2017. para optar el Título Profesional de: Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad Nacional del Altiplano; Puno, Perú.
- Torrecilla, O. (2009). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. Recuperado de: <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>.
- Torres, S. (2015). Diagnóstico de la gestión municipal. Alternativas para el Desarrollo. Lima - Perú: Disponible en: <https://www.mef.gob.pe/presu/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf>.
- Uzcategui, J. (2011). Recursos humanos. Gestión del talento humano. México: Editorial McGraw-Hill(2°Ed).
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., & Aguilar, M. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional. Bogotá - Colombia: Perspectivas en Psicología.
- Vives, A. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. para optar al título de Máster en Gerencia Empresarial en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; Managua, Nicaragua.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Trabajo en equipo y su impacto en el clima organizacional en la oficina de seguros del hospital Hipólito Unanue – Lima 2020.	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.				
	¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019	Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019	<b>Clima organizacional</b>	Ambiente físico	<b>Iluminación en el centro de trabajo.</b>	P1-P2	<u>Investigación:</u> Tipo: Básica, Nivel: descriptivo y correlacional <u>Diseño:</u> No experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo <u>Población:</u> 130 trabajadores Muestra Probabilístico <u>Técnica de recolección de datos:</u> Encuesta <u>Instrumento de recolección de datos:</u> Cuestionario				
						Temperatura en el centro de trabajo.	P3-P4					
						Espacio para tareas.	P5-P6					
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?	Determinar la relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019	Existe relación entre el ambiente físico y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019		Estructura organizacional	Estructura	P7-P8	
										<b>Evalúa las Funciones</b>	P9-P10	
										<b>Personal</b>	P11-P12	
	¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia	Determinar la relación la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019	Existe relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de		Ambiente social	Evalúa la Ayuda de colegas.	P13-14		Evalúa el Trabajo en equipo	P15-P16		
											Se mantiene Informado de Forma	P17-P18
											¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia	Determinar la relación la estructura organizacional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019
	Se llega a acuerdos de forma	P21-P22										
	El interés del personal	P23-										

	de Huancayo, 2019?		Huancayo, 2019				P24	validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos:</u> Programa SPSS v.22
	¿Cuál es la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?	Determinar la relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019	Existe relación entre el ambiente social y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019	<b>Desempeño laboral</b>	Eficacia	Metas y tareas en el tiempo solicitado	P25- P26	
						Uso de Vehículos, uniformes y materiales	P27- P28	
Evalúa si las funciones son sin exponer a riesgos	P29- P30							
	¿Cuál es la relación entre el comportamiento institucional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019?	Determinar la relación entre el comportamiento institucional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019	Existe relación entre el comportamiento institucional y el desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019		Eficiencia	Evalúa el cumplimiento de las metas y tareas.	P31- P32	
						Evalúa el cumplimiento de sus tareas.	P33- P34	
						Evalúa proactividad y cumplimiento de metas y tareas.	P35- P36	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Variable Clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Según Chiavenato(2007) El clima organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresay que influye en el comportamiento de los mismos. El clima organizacional puede percibirse con características cualitativas tales como: saludable, enferma, cálido, frío, incentivador, desmotivador, desafiante, neutro, animador, amenazador, etc. De acuerdo con la forma cómo cada participante realiza sus transacciones con el ambiente organizacionaly pasa a percibirlo en función de éstas.	La variable comportamiento organizacional es de naturaleza cualitativa y está compuesta de las dimensiones ambiente físico,estructura organizacional, ambiente social y comportamiento institucionallos cuales conforman el instrumento llamado cuestionario	Ambiente físico	-Iluminación en el centrode trabajo. -Temperatura en elcentro de trabajo. -Espacio para tareas.	1=Nunca
			Estructura organizacional	-Estructura -Evalúa las Funciones -Personal	2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre
			Ambiente social	-Evalúa la Ayuda de colegas. -Evalúa el Trabajo enequipo -Se mantiene Informadode Forma	5=Siempre
			Comportamiento institucional	-Se toma en cuenta lasideas -Se llega a acuerdos deforma -El interés del personal	

## Variable desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	<p>Chiavenato (2007)</p> <p>refiere que la estimación del desempeño es una estructura para apreciar el desempeño de la persona en el cargo y de su capacidad para desarrollarse. Este autor modela la evaluación del desempeño como una herramienta de dirección indispensable en las labores de gestión.</p>	<p>La variable desempeño laboral es de naturaleza cualitativa y está compuesta de las dimensiones eficacia y eficiencia, los cuales conforman el instrumento llamado cuestionario</p>	Eficacia	<p>-Metas y tareas en el tiempo solicitado</p> <p>-Uso de Vehículos, uniformes y materiales</p>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p>
			Eficiencia	<p>-Evalúa si las funciones son sin exponer a riesgos</p> <p>-Evalúa el cumplimiento de las metas y tareas.</p> <p>-Evalúa el cumplimiento de sus tareas.</p> <p>-Evalúa proactividad y cumplimiento de metas y tareas.</p>	<p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

### Anexo 3: Instrumentos

#### CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario es para uso exclusivo de la investigación con la finalidad de conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, agradezco anticipadamente marcar de acuerdo con su criterio con aspa las respuestas alcanzadas

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

#### Variable 01 Clima organizacional

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted adecuada la iluminación en su puesto de trabajo?					
02	¿La organización supervisa la calidad de los espacios iluminados para su desarrolla laboral?					
03	¿Considera usted que la temperatura de su puesto de trabajo es la adecuada?					
04	¿La organización toma en cuenta las necesidades de comodidad de su puesto de trabajo?					
05	¿Usted mantiene un compromiso de desarrollo con su área de trabajo?					
06	¿La organización la infraestructura necesaria para su puesto de trabajo?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>					
07	¿La organización mantiene un orden y cumplimiento en la asignación de roles de sus colaboradores?					

08	¿Usted cumple con las funciones asignadas por la organización?					
09	La organización cuenta con personal encargado del monitoreo de las funciones.					
10	¿Considera usted adecuado el monitoreo que realiza la organización?					
11	¿La organización mantiene una adecuada comunicación con sus colaboradores?					
12	¿Considera usted adecuada la comunicación existente dentro de su área de trabajo?					
	<b>DIMENSION 3: Ambiente social</b>					
13	¿Considera usted que la organización promueve el apoyo entre los colaboradores?					
14	¿Usted colabora con sus compañeros de área de trabajo?					
15	¿La organización genera talleres que mejoran el trabajo en equipo de sus colaboradores?					
16	¿Considera usted adecuado el trabajo en equipo entre sus compañeros de área?					
17	¿La organización realiza reuniones periódicas para monitorear el ambiente social de sus colaboradores?					
18	¿La información entre áreas de trabajo es la adecuada?					
	<b>DIMENSION 4: Comportamiento institucional</b>					
19	¿La organización respeta y entiende las opiniones de sus colaboradores?					
20	¿Considera usted que dentro de su área de trabajo sus compañeros respetan las opiniones de los demás?					
21	¿La organización toma decisiones y se las comunica a tiempo?					
22	¿Considera usted que dentro de su área de trabajo los cambios o transformaciones son bien socializados?					
23	¿Mantiene usted adecuado interés por su puesto de trabajo?					
24	¿La organización mantiene interés por sus colaboradores?					

### Variable 02 Desempeño laboral

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>					
1	¿Considera usted que cumple sus tareas y metas en el tiempo solicitado?					
2	¿Cumple usted de manera responsable con su horario de trabajo?					
3	¿Considera usted hacer uso de vehículos, uniformes, y materiales de manera adecuada para reducir costos a la organización?					
4	¿Considera usted que la organización dota a sus colaboradores con el material y recurso adecuado?					
5	¿Usted considera en la organización maneja adecuadamente la carga laboral de sus colaboradores?					
6	¿Considera usted que sus funciones las realiza sin exponer a riesgos a sus compañeros y a la institución?					
6	¿Considera adecuado el cuidado que mantiene la organización con sus colaboradores?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>					
7	¿Cumple con las metas que se propone para incrementar la productividad de la organización?					
8	¿Cumple con sus compañeros para alcanzar las metas de su área?					
9	¿Designa de manera eficiente tareas a sus compañeros?					
10	¿Considera usted que las tareas que establece con las adecuadas para la organización?					
11	¿Considera proactivo a su equipo de trabajo?					
12	¿Considera ser proactivo en su área de trabajo?					

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>Nº</b>	<b>VARIABLE 1: Clima organizacional</b>							
<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente físico</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Considera usted adecuada la iluminación en su puesto de trabajo?							
2	¿La organización supervisa la calidad de los espacios iluminados para su desarrolla laboral?							
3	¿Considera usted que la temperatura de su puesto de trabajo es la adecuada?							
4	¿La organización toma en cuenta las necesidades de comodidad de su puesto de trabajo?							
5	¿Usted mantiene un compromiso de desarrollo con su área de trabajo?							
6	¿La organización la infraestructura necesaria para su puesto de trabajo?							
<b>DIMENSIÓN 2: Estructura organizacional</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿La organización mantiene un orden y cumplimiento en la asignación de roles de sus colaboradores?							
8	¿Usted cumple con las funciones asignadas por la organización?							
9	La organización cuenta con personal encargado del monitoreo de las funciones.							
10	¿Considera usted adecuado el monitoreo que realiza la organización?							
11	¿La organización mantiene una adecuada comunicación con sus colaboradores?							
12	¿Considera usted adecuada la comunicación existente dentro de su área de trabajo?							
<b>DIMENSION 3: Ambiente social</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Considera usted que la organización promueve el							

	apoyo entre los colaboradores?							
14	¿Usted colabora con sus compañeros de área de trabajo?							
15	¿La organización genera talleres que mejoran el trabajo en equipo de sus colaboradores?							
16	¿Considera usted adecuado el trabajo en equipo entre sus compañeros de área?							
17	¿La organización realiza reuniones periódicas para monitorear el ambiente social de sus colaboradores?							
18	¿La información entre áreas de trabajo es la adecuada?							
<b>Nº</b>	<b>VARIABLE 1: Clima organizacional</b>							
	<b>DIMENSION 4: Comportamiento institucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	¿La organización respeta y entiende las opiniones de sus colaboradores?							
20	¿Considera usted que dentro de su área de trabajo sus compañeros respetan las opiniones de los demás?							
21	¿La organización toma decisiones y se las comunica a tiempo?							
22	¿Considera usted que dentro de su área de trabajo los cambios o transformaciones son bien socializados?							
23	¿Mantiene usted adecuado interés por su puesto de trabajo?							
24	¿La organización mantiene interés por sus colaboradores?							

Fuente: Elaboración propia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

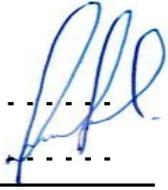
DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Nº	VARIABLE 2: Desempeño laboral							
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Considera usted que cumple sus tareas y metas en el tiempo solicitado?							
2	¿Cumple usted de manera responsable con su horario de trabajo?							
3	¿Considera usted hacer uso de vehículos, uniformes, y materiales de manera adecuada para reducir costos a la organización?							
4	¿Considera usted que la organización dota a sus colaboradores con el material y recurso adecuado?							
5	¿Usted considera en la organización maneja adecuadamente la carga laboral de sus colaboradores?							
6	¿Considera usted que sus funciones las realiza sin exponer a riesgos a sus compañeros y a la institución?							
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Cumple con las metas que se propone para incrementar la productividad de la organización?							
8	¿Cumple con sus compañeros para alcanzar las metas de su área?							
9	¿Cumple con sus compañeros para alcanzar las metas de su área?							
10	¿Designa de manera eficiente tareas a sus compañeros?							
11	¿Considera usted que las tareas que establece con las adecuadas para la organización?							
12	¿Considera proactivo a su equipo de trabajo?							

Fuente: Elaboración propia

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

SÍ, HAY SUFICIENCIA

.....  
.....  
.....



---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg**

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

.....

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Firma del

Experto Informante.

**1Pertinencia:**

El ítem corresponde al concepto teórico  
formulado.....

**2Revelancia:**

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del  
constructo

**3Claridad:**

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y  
directo.

**Nota:**

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para  
medir la dimensión

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINION POR JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

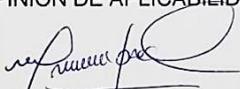
1.1. **Título de la investigación:** Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 2019.

1.2 **Nombre de instrumento:** Cuestionario sobre clima organizacional

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1
		0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. Organización	Organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Constencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10.	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

	Baja
	Regular
X	Buena
	Muy Buena

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**  
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**  
*Es Aplicable*  


**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

SÍ, HAY SUFICIENCIA

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

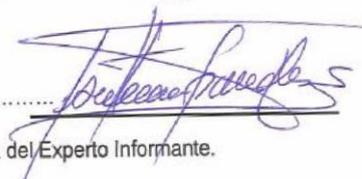
**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg**

PAREDES SOLDEVILLA, PATRICIA ENRIQUETA

DNI: 20031499.....

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del Experto Informante.



**1Pertinencia:**

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

**2Revelancia:**

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:**

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:**

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 5: Matriz de datos

### Matriz de Datos de la variable Clima organizacional

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
Trabajador 1	3	4	1	4	4	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	1	2
Trabajador 2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
Trabajador 3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4
Trabajador 4	3	3	1	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Trabajador 5	4	3	2	2	2	2	3	2	2	5	5	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1
Trabajador 6	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	1	5	5
Trabajador 7	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3
Trabajador 8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 9	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	2	4	3
Trabajador 10	3	2	2	3	5	4	4	3	3	2	5	4	3	2	2	3	5	4	2	3	2	2	4	3
Trabajador 11	3	1	2	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	1	2	5	5	3	4	4	3	3	3	3
Trabajador 12	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5	5
Trabajador 13	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	2	3	3	1	2	3	3	3	4
Trabajador 14	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Trabajador 15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2
Trabajador 16	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 17	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 18	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	1	4	3
Trabajador 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 20	3	3	2	4	4	3	2	5	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	5	5	5	3	3	3
Trabajador 21	3	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	1	3	5	4	3	4	3	2	3	5
Trabajador 22	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4
Trabajador 23	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 24	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	1	4
Trabajador 25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 26	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	1	4	4
Trabajador 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 28	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4
Trabajador 29	3	5	4	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	5	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3
Trabajador 30	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 31	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4
Trabajador 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 33	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	2	4	4
Trabajador 34	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3
Trabajador 35	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	3	4	5
Trabajador 36	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 37	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Trabajador 38	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5
Trabajador 39	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4
Trabajador 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 41	3	4	1	4	4	3	1	2	3	4	3	4	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	1	2
Trabajador 42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
Trabajador 43	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4
Trabajador 44	3	3	1	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Trabajador 45	4	3	2	2	2	2	3	2	2	5	5	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	5	2	1
Trabajador 46	3	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	1	5	5
Trabajador 47	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3
Trabajador 48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 49	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	2	4	3
Trabajador 50	3	2	2	3	5	4	4	3	3	2	5	4	3	2	2	3	5	4	2	3	2	2	4	3
Trabajador 51	3	1	2	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	1	2	5	5	3	4	4	3	3	3	3
Trabajador 52	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5	5
Trabajador 53	4	3	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	3	3	1	2	3	3	4
Trabajador 54	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Trabajador 55	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2
Trabajador 56	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 57	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 58	3	4	5	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	1	4
Trabajador 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 60	3	3	2	4	4	3	2	5	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	5	5	3	3	3	3
Trabajador 61	3	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	1	3	5	4	3	4	3	2	3	5
Trabajador 62	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4
Trabajador 63	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3
Trabajador 64	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3
Trabajador 65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 66	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	1	4	4
Trabajador 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 68	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4
Trabajador 69	3	5	4	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	5	4	4	3	2	4	2	4	3	3
Trabajador 70	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
Trabajador 71	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4
Trabajador 72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 73	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	4
Trabajador 74	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3
Trabajador 75	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	3	4	5
Trabajador 76	2	2	2	3	2																			

Trabajador 96	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 97	5	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador 98	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	1	4	3
Trabajador 99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 100	3	3	2	4	4	3	2	5	3	4	5	3	3	2	4	4	4	3	5	5	5	3	3	
Trabajador 101	3	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	1	3	5	4	3	4	3	2	3	5
Trabajador 102	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4
Trabajador 103	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 104	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	1	4	3
Trabajador 105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 106	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	1	4	4
Trabajador 107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 108	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4
Trabajador 109	3	5	4	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	5	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3
Trabajador 110	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
Trabajador 111	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4
Trabajador 112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 113	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	4
Trabajador 114	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3
Trabajador 115	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	3	4	5
Trabajador 116	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 117	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Trabajador 118	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5
Trabajador 119	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4
Trabajador 120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 122	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	4
Trabajador 123	3	5	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3
Trabajador 124	3	4	4	4	1	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	3	4	5
Trabajador 125	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 126	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Trabajador 127	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5
Trabajador 128	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4
Trabajador 129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 130	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

# Matriz de Datos de la variable Desempeño laboral

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
Trabajador 1	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	1
Trabajador 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 5	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	5	2
Trabajador 6	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	1	5
Trabajador 7	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3
Trabajador 8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 9	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	2	4
Trabajador 10	4	3	2	2	3	5	4	2	3	2	2	4
Trabajador 11	4	3	1	2	5	5	3	4	4	3	3	3
Trabajador 12	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5
Trabajador 13	3	4	3	3	2	3	3	1	2	4	3	3
Trabajador 14	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 15	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2
Trabajador 16	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
Trabajador 17	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
Trabajador 18	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	1	4
Trabajador 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 20	5	3	3	2	4	4	3	5	5	5	3	3
Trabajador 21	4	3	4	1	3	5	4	3	4	3	2	3
Trabajador 22	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4
Trabajador 23	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	4
Trabajador 24	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Trabajador 25	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 26	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	1	4
Trabajador 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 28	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3
Trabajador 29	2	3	5	4	4	3	3	4	2	4	3	3
Trabajador 30	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
Trabajador 31	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4
Trabajador 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 33	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4
Trabajador 34	3	3	5	4	3	3	3	3	5	5	3	3
Trabajador 35	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
Trabajador 36	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 37	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3
Trabajador 38	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3
Trabajador 39	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3
Trabajador 40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Trabajador 43	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	2	4
Trabajador 44	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3
Trabajador 45	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	5	2
Trabajador 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Trabajador 48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 49	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	2	4
Trabajador 50	4	3	2	2	3	5	5	2	3	2	2	4
Trabajador 51	4	5	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4
Trabajador 52	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 53	3	4	3	5	2	3	3	3	1	2	3	3
Trabajador 54	4	2	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3
Trabajador 55	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2
Trabajador 56	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
Trabajador 57	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
Trabajador 58	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	1	4
Trabajador 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 60	5	3	3	2	4	4	3	5	5	5	3	3
Trabajador 61	4	3	4	1	3	5	4	3	3	4	2	3
Trabajador 62	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Trabajador 63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 64	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	1	4
Trabajador 65	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 66	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	1	4
Trabajador 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 68	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3
Trabajador 69	2	3	5	4	4	3	4	2	4	3	3	3
Trabajador 70	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Trabajador 71	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4
Trabajador 72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 73	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
Trabajador 74	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	3	4
Trabajador 75	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
Trabajador 76	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 77	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3
Trabajador 78	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3
Trabajador 79	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 81	4	3	4	1	4	4	3	3	3	4	4	1
Trabajador 82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
Trabajador 83	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	2	4
Trabajador 84	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	5
Trabajador 85	2	4	3	2	4	4	4	2	2	1	5	2
Trabajador 86	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	1	5
Trabajador 87	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3
Trabajador 88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 89	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	2	4
Trabajador 90	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4
Trabajador 91	4	3	1	2	5	5	3	4	4	3	3	3
Trabajador 92	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	5
Trabajador 93	3	4	3	5	2	3	3	1	2	3	3	3
Trabajador 94	4	2	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3
Trabajador 95	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2
Trabajador 96	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
Trabajador 97	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4
Trabajador 98	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	1	4
Trabajador 99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 100	5	3	3	2	4	4	3	5	5	5	3	3
Trabajador 101	4	3	4	1	3	4	4	3	4	3	2	3
Trabajador 102	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4
Trabajador 103	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
Trabajador 104	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	1	4
Trabajador 105	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 108	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3
Trabajador 109	2	3	5	4	4	3	2	2	4	2	4	3
Trabajador 110	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Trabajador 111	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4
Trabajador 112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 113	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	4
Trabajador 114	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3
Trabajador 115	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4
Trabajador 116	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2
Trabajador 117	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 118	5	3	3	4	2	5	3	3	4	4	4	4
Trabajador 119	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
Trabajador 120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 122	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
Trabajador 123	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Trabajador 124	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	3	4
Trabajador 125	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 126	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3
Trabajador 127	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3
Trabajador 128	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
Trabajador 129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador 130	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2