

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



“Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ S.A., Cajamarca – 2021”

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor:

Rodríguez Gonzales, Gesselle Paola

Asesor:

Santos Díaz, Pablo

Código ORCID

0000000286063146

CAJAMARCA- PERÚ

2021

1. Palabras Clave:

Temas	Clima Organizacional y Desempeño Laboral
Especialidad	Administración

Líneas De Investigación

Área	Ciencias Sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management
Línea de investigación	Talento Humano

Keyword

Topic:	Organizational climate, and job performance
Specialty:	Administration

Line of Research

Area	Social Sciences
Sub – Area	Economy and Business
Discipline	Business and Management
Line of Research	Human Talent Management

2. Título:

“Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ S.A., Cajamarca – 2021”

3. Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue describir la relación que existe entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral dentro de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ S.A. Cajamarca en el año 2021.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal y diseño no experimental, con un enfoque cualitativo.

La población estuvo conformada por 177 colaboradores, de la que se extrajo una muestra representativa de 121, utilizando el método de probabilidades con poblaciones finitas. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario a los colaboradores de la empresa, para determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los mismos. Los resultados que se obtuvieron respaldan la hipótesis planteada, existe una relación directa entre las variables de estudio, esta relación que existe es moderada, con un coeficiente de Pearson de 0.556, y un nivel de significancia de 0.000 con un p valor menor a 0.05. El 72% de colaboradores manifestó que el clima organizacional dentro de la empresa es alto, el 28% indicó que el nivel es medio. Así también el 90% indicó que el nivel de desempeño laboral es alto, y el 10% manifestó que se encuentra en un nivel medio.

4. Abstract

The purpose of this research work was to describe the relationship that exists between organizational climate and work performance within the Company provider of services Sedacaj S.A. Cajamarca in the year 2021. The type of research was descriptive correlational with the non – experimental, cross – sectional design, with a quantitative approach. The population consisted of 177 collaborators, from which a representative sample of 121 was extracted, using the probability method with finite populations. The survey was used as a technique and the questionnaire for the company's collaborators was used as an instrument, to determine the relationship between the organizational climate and their work performance. The results obtained support the proposed hypothesis, there is a direct relationship between the study variables, this relationship that exists is moderate, with a Pearson coefficient of 0.556, and a significance level of 0.000 with a p value less than 0.05. The 72% of employees stated that the organizational climate within the Company is high, 28% indicate that the level is medium. Likewise, 90% indicated that the level of job performance is high, and 10% stated that it is a medium level.

ÍNDICE

1. Palabras Clave.....	i
2. Título:.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. Introducción.....	1
5.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
5.1.1. Antecedentes.....	1
5.1.2. Fundamentación científica.....	8
5.2. Justificación de la investigación.....	19
5.3. Problema.....	21
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables.....	22
5.4.1. Conceptualización de las variables.....	22
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	23
5.5. Hipótesis.....	29
5.5.1. Hipótesis General.....	29
5.6. Objetivos.....	29
5.6.1. Objetivo General:.....	29
5.6.2. Objetivos Específicos:.....	29
6. Metodología.....	30
6.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
6.2. Población, muestra y muestreo.....	30
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	31
6.4. Procedimiento y análisis de la información.....	31
7. Resultados.....	32
7.1. Descripción de los resultados.....	32
7.2. Contrastación de Hipótesis.....	48
8. Análisis y discusión.....	49

9.	Conclusiones y recomendaciones	51
9.1.	Conclusiones	51
9.2.	Recomendaciones.....	52
10.	Referencias bibliográficas.....	53

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Factores que influyen en la evaluación de desempeño.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 2. Relación entre estrategia y desempeño</i>	<i>19</i>
<i>Figura 3. Clima organizacional dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ</i>	<i>33</i>
<i>Figura 4. Opinión de los trabajadores acerca de cómo es la comunicación dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 5. Opinión de los trabajadores acerca de cómo es la infraestructura de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 6. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de compañerismo y entorno humano dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ</i>	<i>36</i>
<i>Figura 7. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de toma de decisiones dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ</i>	<i>37</i>
<i>Figura 8. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de motivación e identificación con la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 9. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de satisfacción y aportación con la empresa prestadora de servicios SEDACAJ</i>	<i>39</i>
<i>Figura 10. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel desempeño dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 11 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de motivación dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 12 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de iniciativa dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 13 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de orientación al servicio dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>44</i>

<i>Figura 14 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de autocontrol emocional dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 15 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de método y orden dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ</i>	<i>46</i>
<i>Figura 16 . Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de compromiso dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ</i>	<i>47</i>

Índice de tablas

Tabla 1	24
Tabla 2	27
Tabla 3	32
Tabla 4	40
Tabla 5	48
Tabla 6	58
Tabla 7	60

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

5.1.1. Antecedentes

5.1.1.1 Antecedentes Internacionales

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* de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, estudió con más detenimiento el Clima de la organización y su incidencia en el Desempeño de sus trabajadores en el período 2016. La investigación fue de tipo post-positivista, crítico realista, transversal. La población se conformó por 88 personas de la facultad y una muestra de 59 trabajadores. La investigación manejó el método por conveniencia y entrevistas no agrupadas como técnica. El autor llegó a inferir que tanto los profesores como los administrativos de la casa de estudios consideran que el clima organizacional debe ser un eslabón importante, así como también el apoyo mutuo entre todos, esto se verá manifestará de manera efectiva en el desempeño y el entusiasmo laboral, para que de esa manera las ganas de trabajar sean más altas, al igual que el liderazgo que se maneja sea un poco más participativo y orientador.

Meza (2018), en su tesis *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la universidad Linda Vista, en Chiapas* de la Universidad de Montemorelos en el periodo 2018, tuvo como objetivo observar el nivel en el que se presenta el clima de la organización dentro de la Universidad Linda Vista, comparando y analizando cómo influye este en el desempeño laboral de sus trabajadores. La investigación fue descriptiva, cuantitativa,

explicativa, de campo y transversal con una población de 135 empleados y como muestra 100 personas. La investigación utilizó como instrumento el cuestionario. La investigación citada concluye que la mayoría de empleados, con un porcentaje de 86% percibe un clima positivo y se encontró que el desempeño laboral es sobresaliente con un porcentaje de 56.4% y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%), como se puede observar el clima organizacional si interviene en gran porcentaje en el buen desempeño de los colaboradores y con una evaluación periódica se pueden conseguir mejores resultados enfatizando en la retroalimentación.

Vera (2016), en su tesis *El impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*, en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí en el periodo 2016, tuvo como objetivo observar el clima organizacional, compromiso y bienestar laboral en una organización del rubro de ferrocarriles para estudiar y observar la relación entre estas variables, con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional y no experimental, transversal, con una población de 157 colaboradores y una muestra de 118 de los mismos. La investigación utilizó como instrumento para recojo de información al cuestionario que abarca las dimensiones de clima organizacional, compromiso y bienestar laboral. Concluyó que el compromiso de los trabajadores depende mucho de la estabilidad que brinde la organización y así también el rango de edad, donde se puede percibir que los más jóvenes son los más. Esto último se podría justificar debido al entusiasmo por parte de los más jóvenes por aprender y ganar experiencia, al insertarse en el mundo laboral y donde tienen expectativas de crecimiento, reconocimiento y satisfacción.

Arenas (2017), en su tesis denominada *El Clima Organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora, Guanare, periodo 2017* en la Universidad de Carabobo, estudió y analizó los factores del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana “La Mitisús” Municipio Cardenal Quintero el estado Mérida, la investigación fue de carácter descriptivo y el diseño fue de campo. La población considerada para la presente investigación fue de 30 docentes y una muestra poblacional, es decir se consideró a toda la población. El instrumento al que se recurrió en la mencionada investigación ha sido el cuestionario de y la técnica ha sido la encuesta. Arenas concluyó que el liderazgo y la comunicación asertiva tienen un alto porcentaje de ser atendido. Arenas resalta dos habilidades blandas importantes como son el liderazgo que actualmente su estudio está siendo profundizado y es una habilidad importante para los CEO, los colaboradores no solo buscan un jefe sino un líder que los motive, los entienda, sea un modelo a seguir, los rete a superarse cada día, entre otros; y también la comunicación que no solo consta de transmitir el mensaje, sino también de que este sea entendido e internalizado, así también la comunicación debe tener una cualidad importante: la asertividad.

5.1.1.2 Antecedentes Nacionales

Jalacón (2019), en su investigación titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de salud ciudad Nueva, periodo 2019”, tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la variable clima en el desempeño, la indagación fue de tipo básica, no experimental, transversal, de nivel explicativo – causal. La población se conformó por 90 trabajadores de todas las áreas que componen a la organización, y la muestra fue de 73 colaboradores. La investigación utilizó

como instrumento el cuestionario y la encuesta como técnica. Concluyó que el clima organizacional influyó convincentemente en el desempeño laboral con un $R=0.279$, el coeficiente de correlación de 0.528 y significancia menor a 0.05 ; a su vez la variable desglosada en dimensiones, se logró concluir que influyen en el desempeño.

Silva (2017), en su investigación “El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017”, tuvo como fin comprobar la influencia de una variable en la otra, de los colaboradores de FISA, la investigación fue de tipo aplicada, de nivel explicativo – causal, transversal y no experimental, la población estuvo compuesta por 50 trabajadores, siendo la muestra utilizada la misma cantidad. Como técnica se utilizó a la encuesta y al cuestionario como instrumento. Se concluyó que el desempeño estuvo influenciado por el clima organizacional, esta correlación fue positiva, de igual manera la autonomía tuvo también el mismo efecto, finalmente la dimensión apoyo, no presenta una influencia significativa en las oportunidades de los trabajadores de la organización, pero si muestra una relación positiva.

Barriga y Retamozo (2019), realizaron una investigación para determinar la influencia de una variable en otra respecto a los recepcionistas de los hoteles backpackers de la ciudad de Arequipa 2019. Según su enfoque fue cuantitativa, de tipo descriptiva – correlacional, de corte transaccional y no experimental, la población estuvo compuesta por hoteles backpackers del centro histórico de Arequipa con clasificación y categorización emitidas por la Gerencia Regional de comercio exterior y turismo de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 26 recepcionistas de 9 hoteles del turno mañana, tarde y noche. Como instrumento se utilizó el cuestionario y como técnica la encuesta. Esta investigación llegó a la inferencia que el

desenvolvimiento de los recepcionistas se ve impactado por el clima organizacional de los hoteles backpackers en Arequipa, la influencia encontrada es directa, evidenciando que las variables se mueven en la misma dirección, en cuanto a la influencia del desglose de la variable clima organizacional en cada una de sus dimensiones sobre el desempeño laboral, se descubrió que la estructura organizacional y las relaciones interpersonales presentaron una relación directa, mientras que el comportamiento organizacional presentó una relación inversa o negativa, es decir que se mueve en sentido contrario al clima organizacional.

Castillo (2016), en su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores, del proceso agregador de valor que laboran en el ministerio de inclusión económica y social, Guayaquil. La población estuvo compuesta por las personas que realizan sus actividades en el Ministerio de Inclusión económica y social, la muestra estuvo conformada por el área de trabajo social, la cual consta de 12 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario de clima laboral propuesto por Litwin y Stringer (1968) y para el desempeño se utilizó consulta de documentos institucionales. Castillo llega a las conclusiones siguientes: identificar dimensiones presentes del clima organizacional en el área, así también los instrumentos aplicados permitieron establecer que la dimensión recompensas presenta disconformidad, los resultados muestran que los colaboradores presentan un alto sentido de pertenencia e identificación con la empresa, conocen el organigrama, objetivos, entre otros, de la organización. El desempeño no se ve afectado a pesar de situaciones que no favorecen al clima. También se obtuvo como resultados que existe puntos de mejora en cuanto a la habilidad blanda de liderazgo, un sistema de línea de carrera que permita a los

colaboradores sentirse motivados para desarrollarse como profesionales y desmotivación en cuanto a innovación debido a que no encuentran incentivos. El tema de recompensas generalmente es sensible, debido a que deben sentir que su esfuerzo es valorado, no entendido solamente como una remuneración, sino como un reconocimiento que lo motive a realizar sus labores de manera efectiva. También Castillo menciona una habilidad blanda, referida al liderazgo y la cual aún debe ser desarrollada, teniendo en cuenta los resultados que obtuvo en su investigación.

5.1.1.3 Antecedentes Locales

Mendoza (2019) en su tesis *Influencia del Clima Organizacional de la Financiera Credinka Agencia Cajamarca en el desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018*, en la Universidad Nacional de Cajamarca, periodo 2019, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional de la Financiera Credinka Agencia Cajamarca en el desempeño, de diseño no experimental transversal y en un nivel correlacional, el método de investigación utilizado fue inductivo-deductivo, ésta investigación se compuso con una población de 39 colaboradores de los cuales se tomó como muestra el 100% de los mismos, la investigación utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. La investigación mostró como resultado un nivel medio en el clima organizacional, principalmente debido a que los colaboradores muestran un grado de compromiso alto con la institución, pero la percepción de la autonomía es baja es decir perciben que no tienen la suficiente libertad para la toma de decisiones, al igual que los incentivos brindados al percibir remuneraciones bajas; así también el liderazgo de la jefatura presenta algunas deficiencias al no ser ideal. Lo indicado por Mendoza refuerza que los colaboradores se encuentran supeditados a las decisiones de sus jefaturas,

sintiendo, naturalmente que están atados muchas veces para poder tomar alguna decisión, entendiendo también que por el giro de negocio se debe tener controlado y mapeado cada proceso, con las jerarquías establecidas y las obligaciones definidas; por otro lado, el tema de las remuneraciones también es un tema delicado, observado en la investigación de Castillo.

Tauma (2017) en su tesis de investigación *El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Agencia del BBVA Continental en la Ciudad de Cajamarca y su ámbito de alcance, año 2016* de la Universidad Nacional de Cajamarca periodo 2017, tuvo como fin identificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del BBVA , a través del método de observación permitiendo identificar los componentes que ejecutan algún tipo de incidencia en su desempeño, utilizó como diseño de investigación el cualitativo y de tipo transversal, exploratoria y descriptiva, utilizando una población y muestra de 28 colaboradores de la agencia. En la investigación se manejó como técnica la encuesta y observación, la investigadora concluye que la situación actual del clima organizacional es positiva, ya que muestra un 54% de satisfacción lo cual se ha conseguido con motivación, liderazgo, toma de decisiones y la cooperación, lo cual ha generado que los colaboradores pasen de ver al trabajo como una obligación a verlo como una oportunidad de crecimiento personal y profesional.

Machuca y Pajares (2016) en su tesis *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la Institución Educativa Pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016* de la Universidad Privada del Norte periodo 2016, tuvo como fin determinar cómo influye del clima organizacional en el compromiso del personal docente de la Institución educativa, dicha investigación utilizó como diseño de investigación No

experimental – Transversal y un tipo de investigación Explicativo, el personal docente estuvo compuesto por 26 profesores, la investigación concluyó en enfatizar la práctica de una comunicación multidireccional desde arriba hacia abajo y viceversa, procurando que la totalidad o en su mayoría los docentes puedan tener la posibilidad de participar con aportes nuevos y mejoras para la institución, también que se debe desarrollar un ambiente laboral favorable para que los docentes puedan realizar sus actividades con compromiso y dedicación.

5.1.2. Fundamentación científica

5.1.2.1. Clima Organizacional

5.1.2.1.1 Teoría del Clima Organizacional

Para (Zuluaga et. Al, 2001) El Clima Organizacional es entendido como una extensión de calidad de existencia laboral el cual tiene gran atribución en la productividad y desarrollo del personal dentro de una entidad; el conocer adecuadamente como los colaboradores perciben su realidad laboral mediante su propio análisis ayudará a identificar cuáles son las áreas de conflicto y así constituir herramientas para un cambio planeado el cual conduzca a una mayor prosperidad y a una mayor producción. Desde este aspecto se encuentra que:

- Se da una relación favorable entre el organigrama, la percepción que tienen los colaboradores de ésta, las tareas a desarrollar y su nivel de eficiencia para cumplir con las metas.
- Se da una relación directa entre el liderazgo que se practica, el clima laboral que se genera y lo que esto conlleva a tener efectos en la productividad y superación.

- Otorgar a los colaboradores más confianza y entablar una analogía entre su desempeño con algunos programas de mejoramiento e incentivos influyen positivamente en su desempeño.
- A mayor nivel de confianza, pertenencia e interacción entre todos los miembros de la empresa, y exista una comunicación eficaz, mayor será la eficiencia dentro de la entidad. (p. 21)

Según (Pérez, 2016) El Clima Laboral es visto como una mezcla de pensamientos, actitudes y costumbres que al chocarse generan un conflicto que afecta las relaciones y la armonía laboral y para evitar dicho conflicto se debe comenzar a construir el clima laboral desde la misma concepción de una idea de negocio, desde que se define la filosofía de la empresa, no cuando ya se tiene un conflicto que remediar como normalmente sucede.

(Amaru, 2009) El Clima Organizacional se lo conoce como el producto de los sentimientos respecto a la realidad objetiva de la entidad, el clima mide como se sienten los colaboradores, referente a la organización donde trabajan, así como también a sus líderes (p. 298).

Las cuestiones éticas individuales abarcan el trato entre sí de las personas entre ellas: Cuáles son los compromisos y derechos de las personas como humanos y trabajadores, qué obligación tienen las personas para con sus empleados, funcionarios y colegas, cuáles son las normas de conducta que influyen en las decisiones que involucran a otras personas; las decisiones en los casos plasmados tienen una gran influencia en el clima organizacional, afectando temas personales; respaldando la premisa de que la empresa debe estar comprometida con su talento humano al darles un apoyo y respaldo en situaciones que estos no puedan resolver. (Amaru, 2009, p. 128).

Finalmente para (Amaru, 2009) el clima organizacional se sintetiza en sentimientos positivos, negativos o de indiferencia los cuales son evocados por la organización sobre sus colaboradores, y estos tendrán algún impacto.

(Chiavenato, 2007) El Clima Organizacional se entiende como una etapa de ajuste la cual abocada no solo a satisfacer las necesidades individuales tales como la seguridad y necesidades fisiológicas, sino también a la satisfacción de las necesidades de ser parte de grupo social de autorrealización y estima, cuando estas necesidades no se ven satisfechas causa frustración y problemas de adaptación.

El Clima organizacional está extremadamente relacionado con qué tan motivados se encuentran los miembros, evidenciando una relación directa. Cuando esta relación es elevada entre ellos, el clima organizacional asciende y se transforma en relaciones de satisfacción, interés, etc., por otro lado, cuando la motivación entre los mismos es reducida, ya sea por motivos de estrés o a barreras a la complacencia de las necesidades, el clima de la organización deficiente, identificándose por depresión, desinterés, etc. Puede llegar incluso a evidenciarse comportamiento de agresividad, desconcierto, entre otros., es allí donde los miembros adoptan como medida enfrentarse con su institución (como por ejemplo las manifestaciones, huelgas, etc.)”. (Chiavenato, 2007) (p.58).

5.1.2.1.2 Características del Clima Organizacional:

Hellriegel como se citó en (Uribe Prado, 2015), define al clima organizacional indicando que es un grupo de características o distinciones percibidas de una organización y que sean acordes con sus trabajadores o

el ambiente. El autor, éste presenta características que se deben tomar en cuenta:

- a) Responde más cómo se percibe que a como se aprecia el ambiente en donde se desarrolla el trabajo.
- b) El grado de inclusión entre todos los mecanismos a nivel global deben tomarse en cuenta en conjunto y no de manera individualizada.
- c) Los análisis internos de la organización se toman en cuenta de forma conjunta más que a de manera individual.
- d) Las apreciaciones tienen consecuencias positivas en el comportamiento. (p.40)

5.1.2.1.3 Clasificación del Clima Organizacional:

García como se citó en (Uribe Prado, 2015), realiza una tipificación de las definiciones de clima organizacional al considerar tres apartados:

- i) ***Perspectiva estructural:*** Es una peculiaridad de la organización, la cual es una percepción independiente a los colaboradores. Por lo cual es un conglomerado de particularidades que distinguen a una organización, las cuales a) Proveen un diferencial a la organización, b) su estabilidad es cambiante con el transcurso del tiempo y, c) esta influye considerablemente en la conducta de su recurso humano.
- ii) ***Perspectiva individual:*** Esta se detalla como las percepciones individuales que tiene cada colaborador en referencia al entorno en el que se desempeña. El clima se conforma por el nivel de participación y colaboración dentro del trabajo.

iii) **Perspectiva interaccionista:** El clima percibido internamente en la organización es la deducción de la buena relación entre los integrantes y la organización. Desde este punto de vista, se define como las buenas relaciones entre los colaboradores y de la percepción que tienen del trabajo que realizan. (p.40-41).

5.1.2.1.4 Etapas del Clima Organizacional

Reichers y Schneider como se citó en (Uribe Prado, 2015), hacen referencia a la presencia de tres etapas en referencia a la evolución del concepto de lo que es el clima organizacional:

- i) **Introducción y conceptualización:** El clima organizacional inicia a ser materia de estudio aproximadamente en el año 1930, sin embargo, en los sesenta se ejecutan las definiciones primigenias referente al clima organizacional posteriormente inicia un proceso de desarrollo de instrumentos de medición los cuales comienzan a aumentar en el decenio 1970-79.
- ii) **Evolución y desarrollo del constructo:** Se empieza a presentar un incremento en las indagaciones y estudios de éste, ya que se realizaron los primeros estudios al concepto, se hicieron revisiones sistemáticas a la literatura y la diferenciación conceptual entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
- iii) **Consolidación y acuerdo:** Esta etapa se desarrolla entre 1980-89, comenzando la búsqueda de variables relacionadas al clima organizacional, en la cual los investigadores empiezan a describir

fortalezas internas y externas, sus colaboradores, sus características, etc. En contexto al Clima Organizacional. (p. 41)

5.1.2.2 DESEMPEÑO LABORAL

(Chiavenato, 2007) El desempeño engloba factores o circunstancias y depende del área o puesto que se ocupe, la cuantía de las recompensas y de cómo lo visualiza el personal determina la voluntad que tiene el colaborador para realizar sus tareas. Es una reciprocidad de costo/beneficio. A su vez, también entra en boga el esfuerzo individual el cual depende de las habilidades y las capacidades del individuo y del conocimiento que tenga del papel que desempeñará dentro de la organización. Así, el desempeño en el puesto está relacionado con todas las variables que lo restringen. (p.243)

El desempeño laboral se encuentra afecto a factores los cuales se mencionan a continuación:

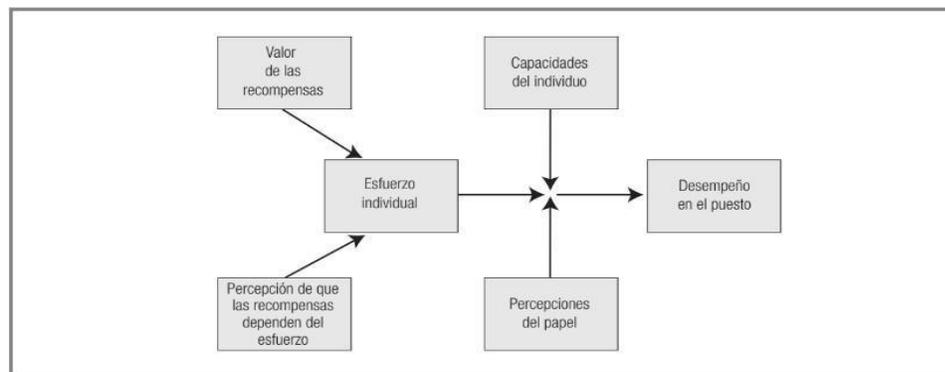


Figura 1. Factores que influyen en la etapa de evaluación de desempeño

Fuente: (Chiavenato, 2007, p. 243)

Según (Chiavenato, 2007), los pasos que se deben garantizar son:

- a) Garantizar que coexista un ambiente respetuoso y de confianza.

- b) Dar la posta a colaboradores para que asuman compromisos y metas.
- c) Desarrollar un estilo de trabajo democrático, participativo y consultivo.
- d) Orientar al colaborador para que mejore
- e) Generar expectativas de aprendizaje, curiosidad por la innovación y desarrollo profesional y personal en los colaboradores.
- f) Tener una evaluación contante del desempeño con el propósito de conseguir oportunidades de crecimiento en lugar de vivir en un ecosistema de juzgamiento.

5.1.2.2.1 Responsabilidades en la Evaluación del Desempeño

(Chiavenato, 2007) Teniendo en cuenta las políticas implementadas en la organización por parte de la división de Recursos Humanos, las responsabilidades son repartidas de la siguiente manera:

- i) **El Gerente.-** En una gran cantidad de organizaciones, el gerente es la persona encargada de evaluar el desempeño de los colaboradores, esto lo realiza a través de asesorías o evaluaciones constantes.
- ii) **La Propia Persona.-** En las organizaciones que tienen la visión de ser democráticas, el colaborador o trabajador es el responsable de su auto desempeño así como también es el encargado de su valoración constante del cumplimiento de sus metas, la eficacia y eficiencia al momento de desarrollar sus actividades teniendo en cuenta los indicadores que el gerente o el supervisor de la organización le proporciona.
- iii) **El Individuo y el Gerente.-** Actualmente se utiliza en las Organizaciones la administración por objetivos (APO), la cual anteriormente se basaba en cumplir los indicadores de la organización de forma arbitraria, traumática y el constante estado de resistencia e inquietud. Ahora, la APO ha mejorado en sus perspectivas siendo democrática, participativa, motivadora e

incluyente con todos los participantes. Con esta nueva APO el desempeño se orienta en:

- a) *Formulación de objetivos mediante consenso*: Básicamente se trata de la negociación entre el gerente y el colaborador para poder llegar a un consenso cumpliendo las metas y objetivos planteados por la organización para la obtención de algún beneficio y así el colaborador (evaluado) perciba directamente el incentivo como premio o forma de recompensa para así contar con un comportamiento adecuado permanente del evaluado.

- b) *Compromiso personal para poder obtener los objetivos expresados en conjunto*: Al firmar un contrato está sujeto al cumplimiento de objetivos de la organización y es necesario que se comprometa para alcanzarlos, con ello crece la organización y crece la persona.

- c) *Acuerdo y trato con el gerente en proporción a la retribución de los recursos y a los medios necesarios para lograr los objetivos*: Luego de que se hayan precisado los objetivos por consentimiento y por compromiso por parte del colaborador el siguiente paso es la de adquirir los recursos y medios precisos para alcanzar dichos objetivos eficazmente. Éstos recursos pueden ser materiales, humanos o inversiones personales como capacitaciones constantes y el desarrollo profesional.

- d) *Desempeño*: Se refiere al comportamiento que tiene el trabajador (evaluado) en alcanzar eficientemente los objetivos que le ha sido asignados por la empresa, y de esta manera ayudar a concretar los objetivos estratégicos de la misma.

- e) *Cálculo constante de los resultados y objetivos esperados:* Se necesita una evaluación constante de costo – beneficio, la medición de las consecuencias que da el evaluado frente al cumplimiento de los objetivos y que permita proporcionar una idea de como van marchando los sucesos y como se encuentra el esfuerzo de la persona evaluada.
 - f) *Retroalimentación intensiva y continua evaluación conjunta:* La organización debe contar y promover una retroalimentación constante y en grandes dimensiones, contar con un amplio apoyo de comunicación con sus colaboradores con el fin de evitar desacuerdos y de potenciar la firmeza en el trabajo que realizan. Éste es uno de los aspectos más relevantes ya que el colaborador evaluado sabrá adecuadamente el como está avanzando y poder establecer una relación eficaz entre su esfuerzo y el resultado que espera.
-
- iv) **El equipo de trabajo.-** También puede participar en la valoración de sus integrantes, con el objeto de ir mejorando constantemente, a través de la retroalimentación, encontrando cuellos de botella u oportunidades de mejora. En esta situación el equipo toma la batuta y se hace cargo de apreciar el nivel desempeño de los involucrados y de precisar sus propios objetivos a alcanzar como equipo.
 - v) **El área de recursos humanos.-** En este caso esta área es la responsable de la evaluación constante del desempeño, en éste caso el gerente es el que facilita la información sobre el trabajador, la cual es evaluada y procesada por el esta división. El proceso antes decrito se refiere a lo general más que a lo individual ya que maneja porcentajes y promedios generalizados.

- vi) **La comisión de evaluación.-** La evaluación del desempeño está sometida por una comisión de evaluación integrada por miembros permanentes (como el director de la organización o su representante, dirigentes del área de recursos humanos, y un especialista en la evaluación del desempeño) y transitorios (el gerente de cada persona a evaluar y su superior). Éste proceso tiene relación con la evaluación por el área de recursos humanos, ya que es criticada por ser percibida como monopolista y con espíritu de enjuiciamiento y crítica, más no de orientación ni comunicación efectiva con el personal.

- vii) **Evaluación de 360°.-** Esta evaluación es de forma circular, en esta participan todos los individuos que tienen relación con él, esta es una manera más precisa de estimación porque proporciona datos entre todos los componentes de la empresa, tanto en niveles superiores, en el mismo nivel y niveles inferiores. Ésta evaluación da condiciones para que el evaluado interactúe con el mundo laboral. Dicha evaluación es un poco difícil ya que si el evaluado no está dispuesto o si no tiene una mente accesible y aceptable para este tipo de evaluación extensa, el colaborador se sentirá intimidado y vulnerable. (p.246)

(Alles, 2013) La evaluación del desempeño debe estar alineada con los objetivos estratégicos previstos por la organización; el análisis del desempeño sirve para gerenciar, supervisar y dirigir al personal y dentro de los objetivos podemos observar que va relacionado con el desarrollo tanto profesional como personal, la mejora en los resultados dentro de la organización y aprovechar adecuadamente los recursos humanos.

Dentro de los beneficio que brinda la evaluación del desempeño tenemos:

- i) La toma de decisiones acerca de remuneraciones.
- ii) Tener conocimiento acerca de las evaluaciones de los jefes a sus trabajadores y como están rindiendo en su trabajo.
- iii) La gran parte de personas esperan tener una retroalimentación permanente de como realizar sus labores y que puntos de mejora tienen por desarrollar.

5.1.2.2.2 La evaluación de desempeño para el manejo estratégico de la organización

(Alles M. , 2008) Muestra una combinación de la Administración por objetivos y la Gestión por Competencias. La cual permite que los trabajadores y la organización en sí se encuentren con una efectiva dirección y ayuda también con otros aspectos organizacionales como por ejemplo gestión de reemplazos, planes de sucesión, entre otras; esto con el fin de promover el desarrollo de los individuos y de la organización.

5.1.2.2.3 Relación entre la estrategia y el desempeño

(Alles M. , 2008) Toda empresa tiene objetivos y planes anuales, quincenales, o de cualquier duración, depende de la decisión de las jefaturas. Si éstos tienen relación con los puestos de trabajo se lograría tener un sistema de evaluación por desempeño funcional adecuado.

El desempeño esperado definido dentro de la organización se basa las estrategias para alcanzar los objetivos, los cuales deben ser definidos como prioridad para poder trazar los demás peldaños.

Estos objetivos deberán ser socializados con todos los miembros de la organización para luego, determinar los objetivos por cada individuo.

Con los objetivos individuales (resultados de cada trabajador) y con una percepción de los puntos que faltan para alcanzarlos (competencias), se podrá contar con una herramienta básica para medir el desempeño y generar mejoras esperadas.

RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIA Y DESEMPEÑO

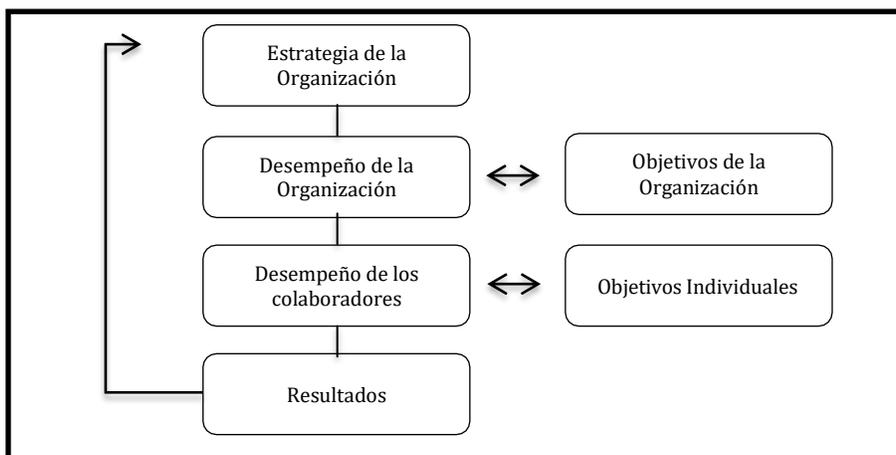


Figura 2. Relación entre estrategia y desempeño

Fuente: (Alles, 2013, p. 292)

Es evidente, que para que estos esquemas funcionen deben tener el compromiso de todos los involucrados; el fin debe ser el desarrollo de cada uno de ellos con una fijación clara de sus objetivos individuales y realizar un seguimiento constante para poder conocer cómo están trabajando (*feedback*) y una evaluación formal dentro del año.

5.2. Justificación de la investigación

La investigación permitió en primer lugar demostrar que el clima organizacional dentro de las instituciones de cualquier nivel es importante para que los colaboradores se sientan ligados, haciendo suyos los objetivos estratégicos propuestos por la empresa o institución en la que laboran, potenciando su desempeño y con ello ayudando en la productividad y en lograr el éxito tanto individual como organizacional. El personal, es importante para que la empresa logre sus metas, gestionar este recurso para maximizar el potencial de su desempeño mejorará la efectividad entendida como una combinación entre la eficiencia en la utilización de recursos y la eficacia en concluir las tareas previstas de la empresa en todas las espacios y niveles. La Empresa Prestadora de Servicios Sedacaj en Cajamarca se encarga de brindar el servicio de abastecimiento de agua potable en la ciudad de Cajamarca por lo que sería de suma importancia asegurar un óptimo desempeño de los colaboradores de las áreas productivas, administrativas.

La investigación permitió realizar un diagnóstico inicial del clima organizacional de la Empresa Prestadora de Servicios Sedacaj que realiza sus operaciones en la ciudad de Cajamarca, y ver si este se relaciona de alguna manera con el desempeño. Esto proporcionó las evidencias necesarias para que la dirección de la empresa pueda tomar decisiones asertivas y efectivas en aras del cumplimiento de sus metas y objetivos. Esto también podrá ser utilizado para otras organizaciones donde se puede replicar la investigación. También permitirá aumentar y reforzar los conocimientos sobre el clima y desempeño, como parte de administrar una organización.

Así también la investigación permitió reforzar los conocimientos sobre la variable clima en una organización privada y como está se relaciona con el desempeño de los colaboradores, lo cual servirá tanto a la empresa como a los colaboradores y a la sociedad en sí, ya que esta organización es la que se encarga

de administrar y abastecer a la sociedad Cajamarquina de agua potable, con lo que al maximizar el desempeño de los colaboradores se espera que la calidad del servicio que brindan sea óptima, ya que se identificaron aspectos de mejora que pueden ser aplicados y estudiados desde la gerencia para mejorar el clima organizacional y también el desempeño.

Muchas veces se percibe que en las empresas sólo se comprometen con las metas numéricas dejando de lado aspectos cualitativos, como la comodidad, su motivación, el liderazgo, además de otros factores, ignorando si verdaderamente sus colaboradores se encuentran identificados, afectando de manera significativa el desempeño durante el cumplimiento de sus labores, incurriendo en fallas operacionales, atención al cliente, afectando a la reputación de la empresa, entre otros, para ello se hace imperante que las organizaciones realicen una gestión completa para obtener los mejores resultados posibles, con especial cuidado en la gestión de recursos humanos, el recurso más trascendental y crítico.

Finalmente la presente investigación utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, para recoger la perspectiva de los colaboradores en cuanto al desempeño y al clima actual en el que se encuentran al realizar sus labores, técnicas y herramientas probadas en distintas investigaciones que muestran una realidad, se utilizó también escala de Likert debido a que da más opciones que no son tan radicales como las dicotómicas, permitiendo que los colaboradores plasmen con mejor precisión su opinión.

5.3. Problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021?

5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables

5.4.1. Conceptualización de las variables

5.4.1.1 Clima Organizacional

(Louffat & Jáuregui, 2019) Es la percepción que tiene el colaborador frente a la organización en la cual trabaja, esta percepción está influenciada por características como procesos, estructura, políticas, prácticas, procedimientos que se perciben en el ambiente de trabajo y que influyen en el comportar de las personas. (p. 315).

Para (Louffat & Jáuregui, 2019) el clima organizacional tiene como dimensiones:

- a) Comunicación.
- b) Tomar decisiones.
- c) Motivación.
- d) Establecer Objetivos.
- e) Infraestructura.
- f) Entorno Humano.

5.4.1.2 Desempeño laboral

(Chiavenato, 2007) Es una relación pura de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las destrezas y las capacidades del individuo y del conocimiento que tenga del papel que desempeñará dentro de la organización.

Para (Gan & Triginé, 2012) el desempeño laboral puede evaluarse de la siguiente manera:

- a) Motivación de logro.
- b) Iniciativa.
- c) orientación al servicio.
- d) autocontrol emocional.
- e) método y orden.
- f) Compromiso.

5.4.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño Laboral

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1

Tabla 1

Variable: Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS
Clima organizacional	(Louffat & Jáuregui, 2019) Es la percepción que tiene el colaborador frente a la organización en la cual trabaja, esta percepción está influenciada por características como procesos, estructura, políticas, prácticas, procedimientos que se perciben en el ambiente de trabajo y que intervienen en el comportamiento de las personas. (p. 315)	COMUNICACIÓN	comunicación adecuada	1. ¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados? 2. ¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes? 3. ¿Su jefe y supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados? 4. ¿Considera que su jefe es comunicativo?
		INFRAESTRUCTURA	nivel de infraestructura	1. ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo? 2. ¿La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo? 3. ¿Los servicios higiénicos están limpios? 4. ¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo? 5. ¿Su puesto de trabajo le resulta

				cómodo? 6. ¿El lugar en que se sienta le resulta cómodo?
		ENTORNO HUMANO	relaciones interpersonales	1. ¿Se lleva bien con sus compañeros? 2. ¿Si dejara la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros? 3. ¿Trabaja en equipo con sus compañeros? 4. ¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa? 5. ¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?
		TOMA DE DECISIONES	Autonomía para toma de decisiones	1. ¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo? 2. ¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo? 3. ¿Sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores?
		MOTIVACIÓN	Nivel de motivación	1. ¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro? 2. ¿Es posible una promoción laboral basada en resultados? 3. ¿Cree usted que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre los empleados? 4. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?

				5. ¿La considera un poco como suya, como algo propio?
		ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Objetivos personales dentro de la organización	1. ¿Le gusta la empresa? 2. ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa? 3. ¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa? 4. ¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe? 5. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? 6. ¿Su puesto está relacionado con la experiencia que posee? 7. ¿Existen posibilidades de mejora en su empresa?

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2

Tabla 2

Variable: Desempeño Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Desempeño laboral	(Chiavenato, 2007) Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades del individuo y del conocimiento que tenga del papel que desempeñará dentro de la organización.	MOTIVACIÓN DE LOGRO	Grado de motivación de superación	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se preocupa por realizar sus labores de manera adecuada? 2. ¿Se motiva con la competencia que existe en la empresa? 3. ¿Supera objetivos que le han sido marcados?
		INICIATIVA	Grado de iniciativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se considera una persona proactiva? 2. ¿Usted está orientado a la acción?
		ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Nivel de orientación al servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Escucha y comprende las necesidades de los clientes? 2. ¿Tiene deseos de ayudar, servir y resolver contingencias?
		AUTOCONTROL EMOCIONAL	Nivel de autocontrol emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Maneja de manera adecuada la presión en el trabajo? 2. ¿Es tolerante frente a situaciones propias de las actividades que realiza?

		MÉTODO Y ORDEN	Nivel de trabajo con métodos y orden	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Trabaja en forma metódica? 2. ¿Realiza una planificación de su trabajo? 3. ¿Optimiza los recursos asignados? 4. ¿Realiza de manera adecuada los trabajos que le son asignados?
		COMPROMISO	Grado compromiso de	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? 2. ¿Lo considera un poco como suya, como algo propio? 3. ¿Se siente integrado en su empresa? 4. ¿Ayuda al cumplimiento de las metas de la organización?

5.5. Hipótesis

5.5.1. Hipótesis General

Hi: El clima organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021.

Ho: El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021.

5.6. Objetivos

5.6.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021.

5.6.2. Objetivos Específicos:

- Analizar el clima organizacional de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021.
- Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ 2021.
- Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ 2021.

6. Metodología

6.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica, de campo, no experimental ya que no se operaron ninguna de las variables de estudio, y de corte transversal, debido a que se tomó un punto específico durante el 2021. También la investigación fue correlacional ya que intentó establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

6.2. Población, muestra y muestreo.

La población se compuso por los 177 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios Sedacaj Cajamarca.

Para la muestra se ha utilizado el procedimiento probabilístico para poblaciones finitas, según la siguiente fórmula, con 95% de nivel de confianza, error estimado de 5% y probabilidades de 50%.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

“n” = muestra

“N” = Población: 177

“Z” = Nivel de confianza: 1.96

“p” = probabilidad: 0.50

“q” = probabilidad: 0.50

“e” = error máximo permitido: 0.05

Se obtuvo como resultado una muestra de 121 colaboradores.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

En la presente investigación se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario.

6.4. Procedimiento y análisis de la información

Los datos fueron procesados en software estadístico SPSS y Microsoft Excel. Para el análisis de las variables, se procedió a construir cuadros de mando, con 3 niveles para poder medir la percepción del nivel de clima organizacional y desempeño laboral.

7. Resultados

7.1. Descripción de los resultados

7.1.1. Objetivo específico 1: Analizar el clima organizacional de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021.

Alfa de Cronbach para la variable Clima organizacional

Tabla 3

Resumen de procedimiento de casos para la variable Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	121	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	121	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	30

Para hallar el nivel de clima organizacional de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC en el 2021, se tuvo en cuenta el puntaje total de la variable (sumatoria de todos los ítems), y se comparó basados en una matriz con 3 niveles: bajo, medio y alto, y se obtuvo los siguientes resultados.

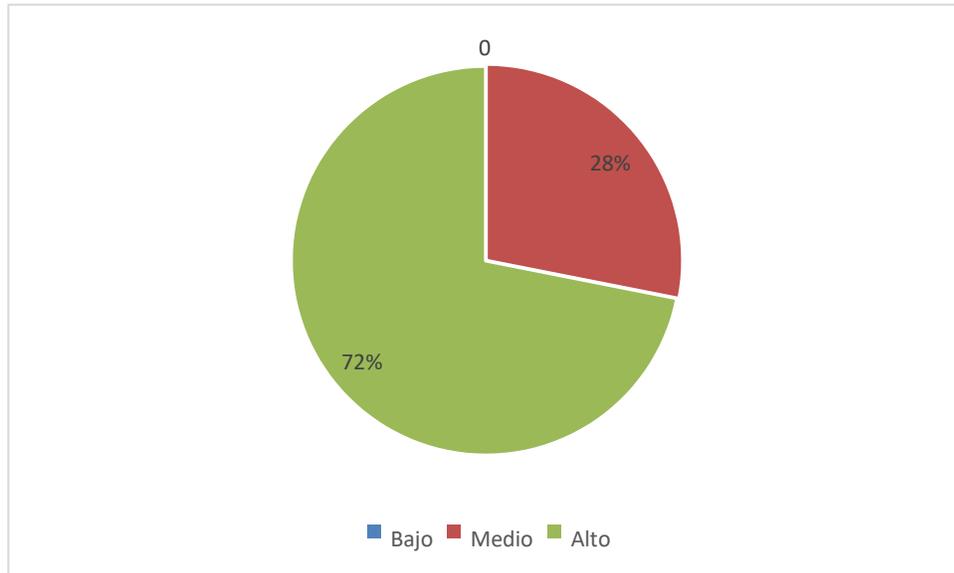


Figura 3. Clima organizacional dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ

El 72% de las personas encuestadas indicó que el clima organizacional es alto, el 28% manifestó que es medio. Estos resultados evidencian que casi en la totalidad los colaboradores perciben un clima adecuado, pero algunos, lo distinguen como una oportunidad de mejora. No se observan percepciones sobre un nivel bajo o deficiente.

Para ahondar en estas deducciones a continuación se expresan los valores obtenidos para cada una de las dimensiones que componen la variable clima organizacional.

Dimensión comunicación

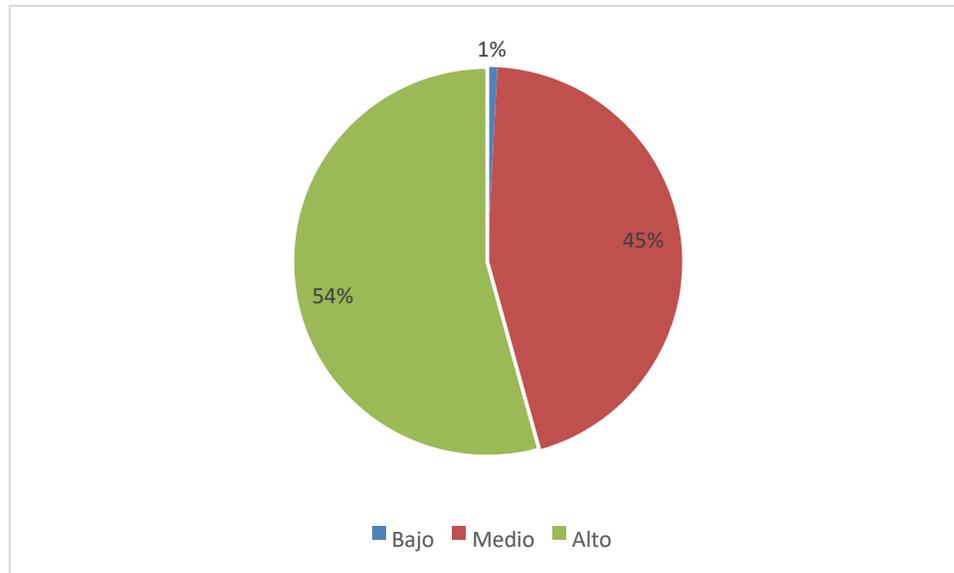


Figura 4. Percepción de los trabajadores acerca de cómo es la comunicación dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ.

Del 100% de personas encuestadas, el 45% indicó que la comunicación dentro de la empresa se encuentra en un nivel medio, demostrando con esto que la percepción sobre la comunicación muestra deficiencias, muchas veces la comunicación no es efectiva ni asertiva y en todo nivel de la organización siendo una competencia que se debería demostrar en el liderazgo; el 54% indicó que el nivel de comunicación es alto y solo el 1% manifestó que no existe comunicación dentro de la empresa. Esta competencia es importante para un CEO, una habilidad blanda la cual debe ser potenciada debido a que la comunicación es vital, a través de ella se resuelven conflictos, se asignan tareas, se trazan estrategias, se consiguen clientes, proveedores, etc.

Dimensión infraestructura

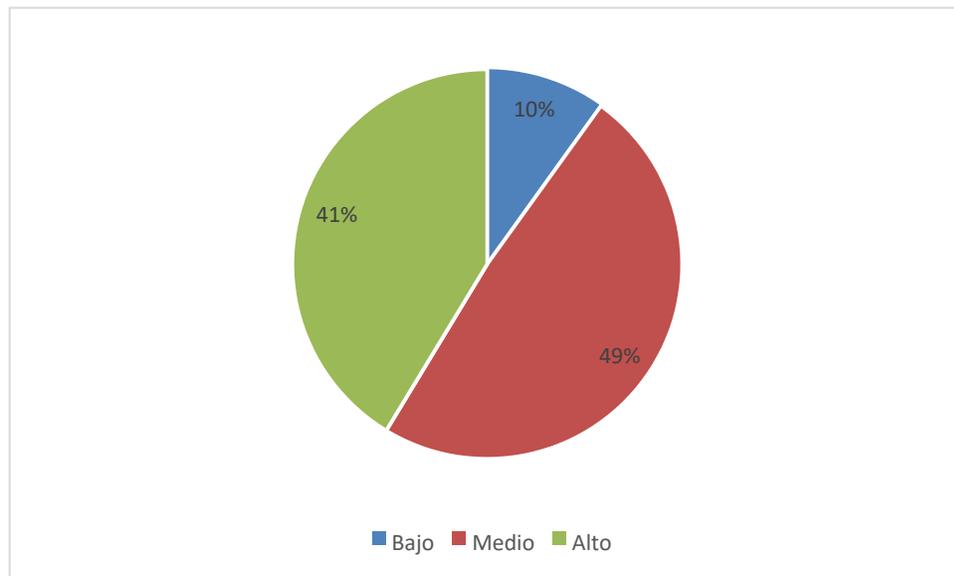


Figura 5. Opinión de los trabajadores acerca de cómo es la infraestructura de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ

Para la dimensión infraestructura el 41% indicó que se encuentra conforme con la infraestructura que le ofrece la empresa en este momento, el 49% manifestó que la infraestructura se encuentra en un nivel medio, es decir evidencia que podría mejorar las facilidades brindadas por la organización. En esta dimensión si se observa que el 10% de los colaboradores no se sienten cómodos en su lugar de trabajo, por el espacio, iluminación, comodidad, ventilación. Teniendo en cuenta los ítems que componen dicha dimensión se pudo observar que el tema de iluminación y ventilación son puntos débiles que deberían ser tomados en cuenta por las jefaturas ya que si se sienten cómodos estarán motivados y podrán realizar sus labores de manera eficiente.

Dimensión entorno humano

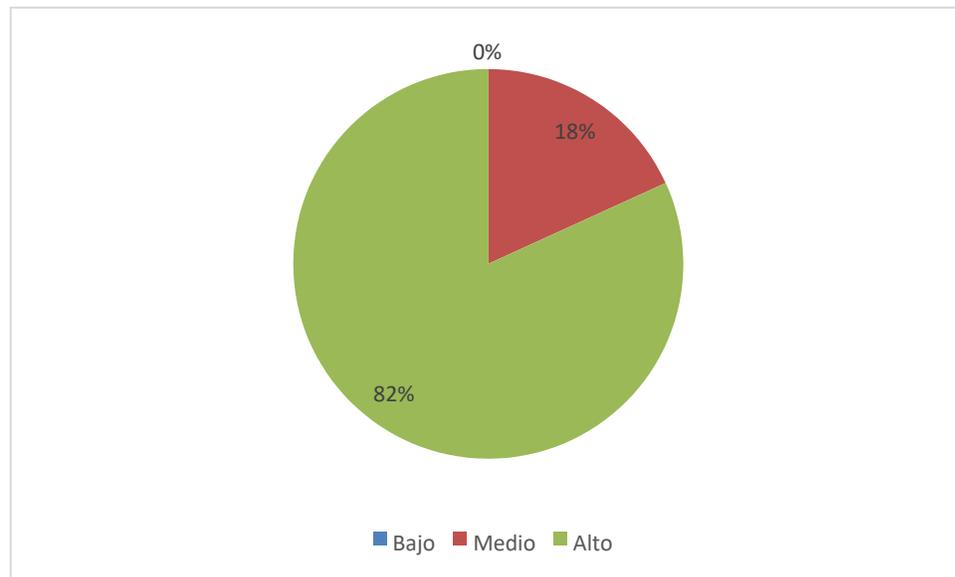


Figura 6. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de compañerismo y entorno humano dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ

Del 100% de encuestados el 18% indicó que el nivel de la dimensión entorno humano es medio, evidenciando que algunos colaboradores no sienten el compañerismo, trabajo en equipo y apoyo por parte de sus compañeros para la realización de sus actividades cotidianas; el 82% indicó que se encuentra en un nivel alto, mostrando así que en la mayoría de las áreas de la organización el compañerismo y trabajo en equipo son adecuados, teniendo en cuenta también que se sintieron apoyados por sus compañeros cuando ingresaron a laborar para la empresa. Estos resultados son importantes debido a que el trabajo en equipo demuestra que tienen objetivos en común, siendo estos los de la empresa, apoyándose y encontrando dentro de la organización compañerismo y apoyo continuo.

Dimensión toma de decisiones

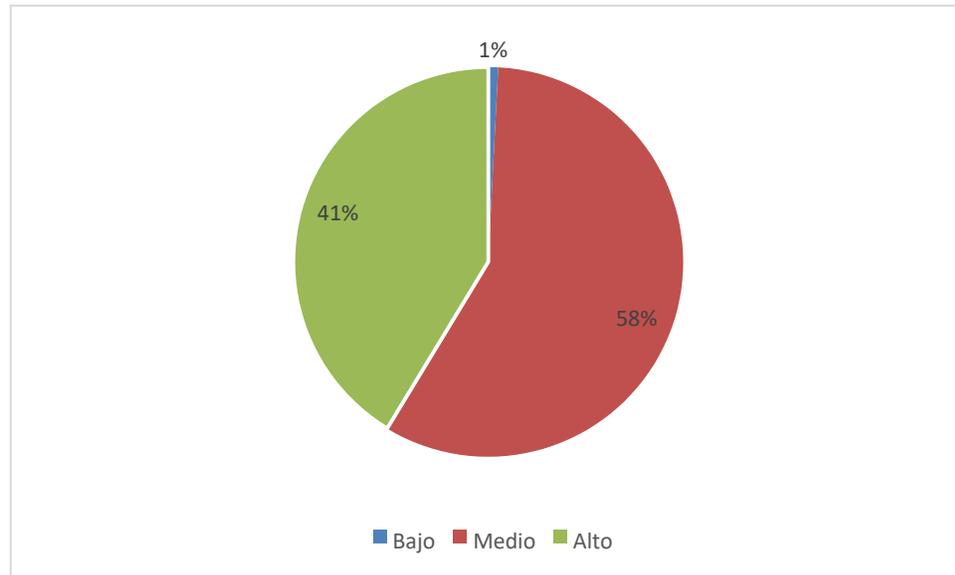


Figura 7. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de toma de decisiones dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ

Para la dimensión toma de decisiones se observó que el 58% indicó que se encuentra en un nivel medio, mostrando que la organización podría mejorar en indicadores de autonomía para tomar decisiones y en que se deben considerar las ideas de los colaboradores, con esto ellos se sentirán parte de la organización ya que sus decisiones y opiniones impactarán en los resultados, lo cual podría significar un motivante. El 41% manifestó que se toman en cuenta sus opiniones, y tienen la autonomía suficiente para la toma de decisiones entendiéndose que esto es al nivel que le corresponda. El punto fuerte de esta dimensión se enfoca en la iniciativa que tienen los colaboradores en su trabajo. Así también se observó que el 1% indica que no

siente que sus opiniones son tomadas en cuenta o que tiene la suficiente autonomía para la toma de decisiones.

Dimensión Motivación

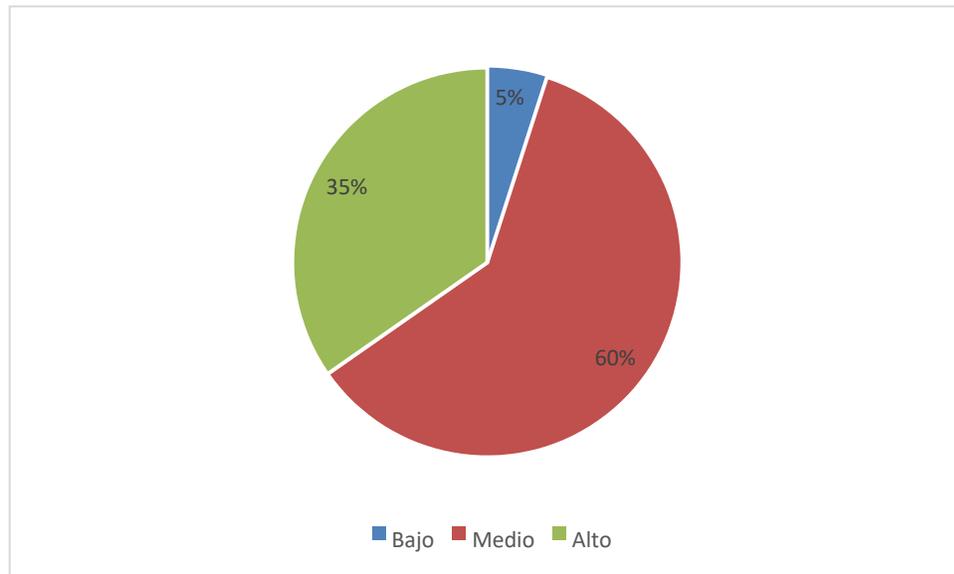


Figura 8. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de motivación e identificación con la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ

Del 100% de encuestados, el 35% indicó que se encuentran motivados, teniendo en cuenta que los colaboradores se identifican con la organización, y tienen un cierto nivel de seguridad en el trabajo y promoción en base a resultados, con ello pueden sentir que podrían desarrollarse tanto personal como profesionalmente, además de que la seguridad les provee del aliciente necesario para enfocarse en sus actividades diarias. El 60% indicó que deberían existir puntos de mejora para esta dimensión especialmente en la remuneración y en creer que no existen igualdad de oportunidades entre los empleados. Así también se observó que el 5% de colaboradores no se encuentra motivado, por lo que las jefaturas deberían realizar evaluaciones y

retroalimentación para lograr que toda la organización se encuentre motivada, y se trabaje para el cumplimiento de objetivos, tanto individuales como grupales.

Dimensión establecimiento de objetivos

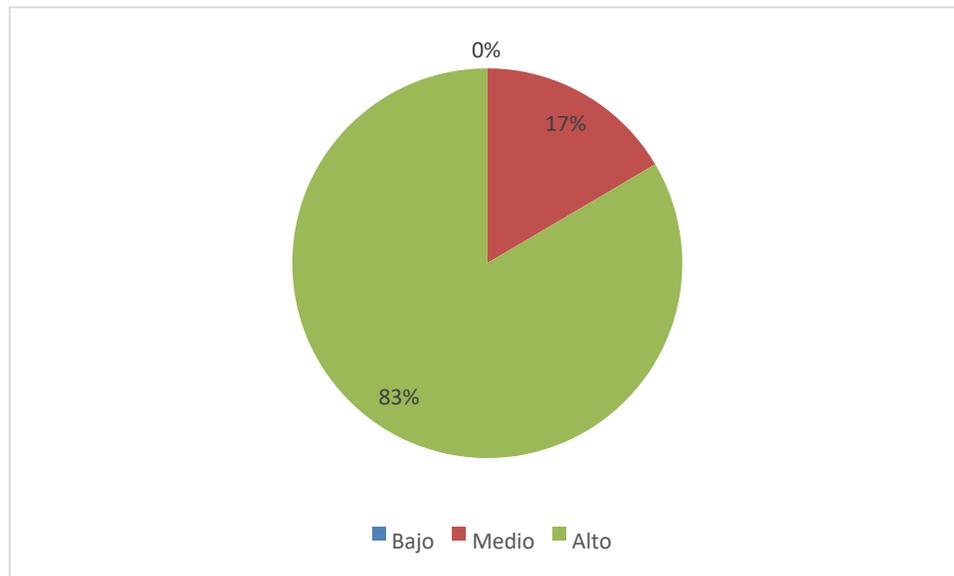


Figura 9. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de satisfacción y aportación con la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ.

En cuanto a la opinión de los trabajadores acerca de la satisfacción y aportación con la empresa Sedacaj, el 83% indicó que perciben a esta dimensión como alta, y el 17% en un nivel medio, evidenciando que aún quedan puntos por desarrollar; a los colaboradores les gusta la empresa, está satisfecho con la trayectoria de la empresa, y están seguros que aportan con su trabajo para el crecimiento de la misma. Los resultados también muestran que los colaboradores perciben que su puesto no está acorde con su

experiencia y también que existen puntos de mejora dentro de la organización.

7.1.2. Objetivo específico 2: Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ 2021

Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral

Tabla 4

Resumen de procedimiento de casos para la variable Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	121	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	121	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	17

Para hallar el nivel de desempeño laboral de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC en el 2021, se tuvo en cuenta el puntaje total de la variable (sumatoria de todos los ítems), y se comparó en base a un cuadro de mando con 3 niveles: bajo, medio y alto, y se obtuvo los siguientes resultados.

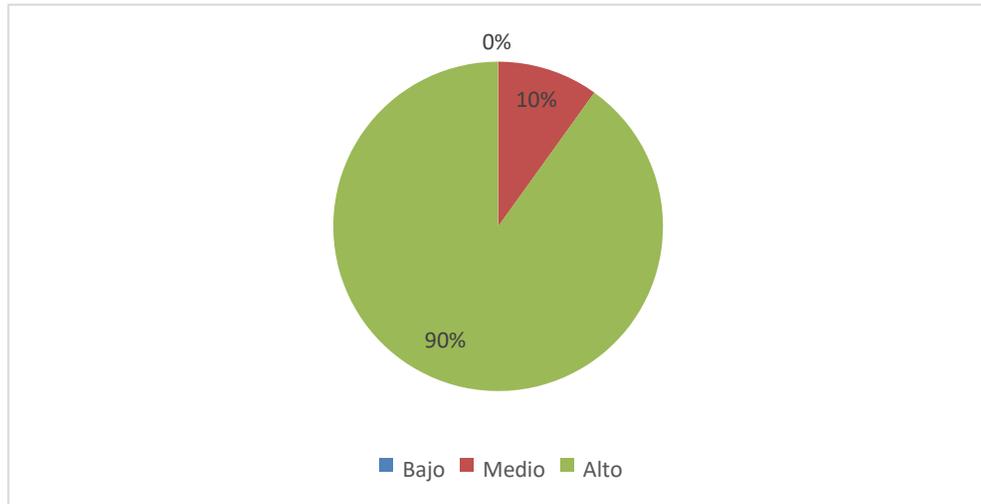


Figura 10. Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel desempeño dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ.

Del 100% de encuestados, el 90% indicó que el nivel de desempeño laboral es alto, el 10% en un nivel medio, no se evidencian posiciones contrarias, es decir no se evidencia que el desempeño laboral sea bajo. El 10% evidencia que existen puntos de mejora en las dimensiones que se tuvieron en cuenta para dicha variable. Así también se evaluó cada una de las dimensiones que la componen obteniendo los siguientes resultados.

Dimensión motivación de logro

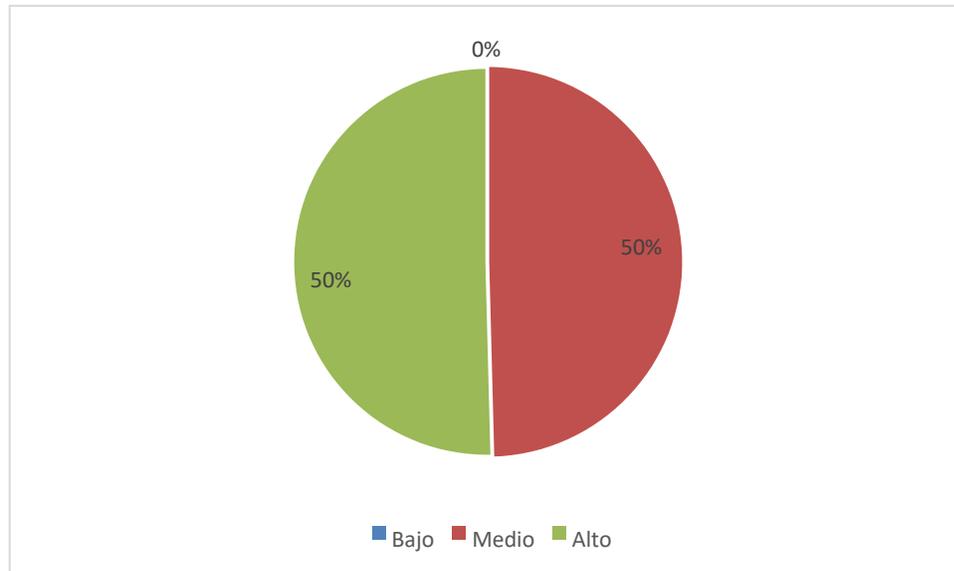


Figura 11 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de motivación dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ

Del 100% de encuestados, el 50% indicó que se encuentra muy motivado, mostrando un nivel alto, el 50% indicó que se encuentra en nivel intermedio, mostrando así que se percibe que aún queda pendiente desarrollar el tema de motivación, especialmente en la motivación por parte de la competencia interna, es decir que los colaboradores se sientan determinados para desarrollar y explotar sus potenciales si observan a sus compañeros hacerlo, así como también superar los objetivos que le han sido marcados, es decir ser proactivos, buscando siempre la mejora continua, tanto personal como de procesos; se observó también que los colaboradores se preocupan en cumplir sus tareas asignadas.

Dimensión Iniciativa

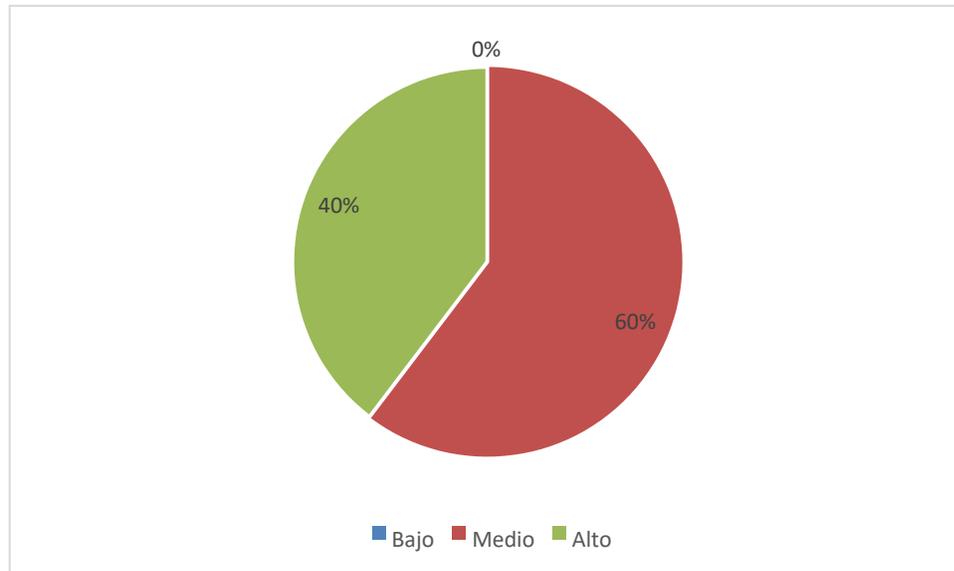


Figura 12 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de iniciativa dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ

Para la dimensión iniciativa, como parte del desempeño laboral, el 60% manifestó que se encuentra en un punto regular, demostrando así que existen puntos de mejora sobre todo para el personal que no se considere proactivo y orientado a la acción, estas características deberían ser potenciadas para que el personal tenga la iniciativa para realizar los trabajos asignados y proponer a la par mejoras o innovaciones para mejorar procesos, estrategias. El 40% indicó ser colaboradores proactivos y evocados a la acción, no esperan a que se les tenga que estar indicando sus tareas o supervisándolas, sino todo lo contrario, se adelantan a los hechos.

Dimensión Orientación al servicio

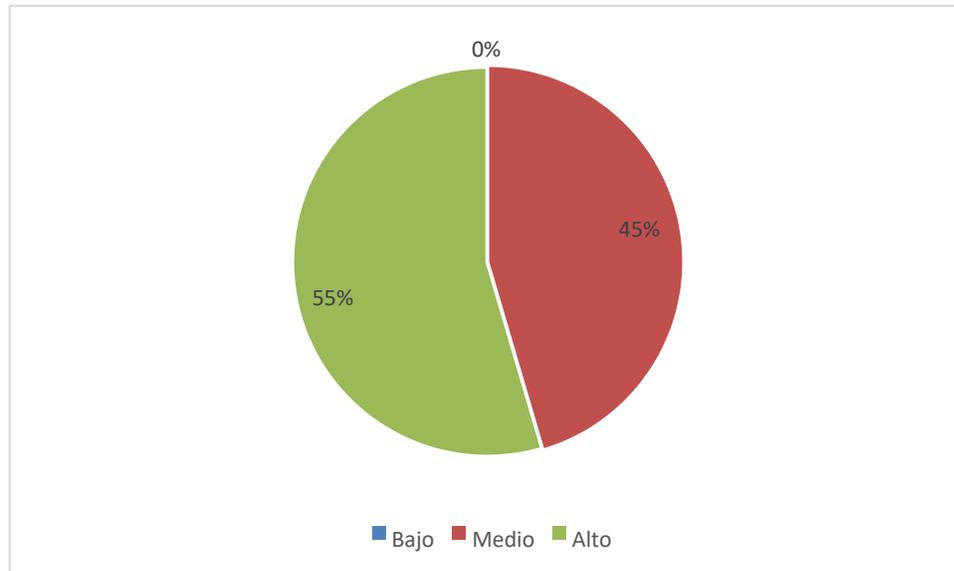


Figura 13 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de orientación al servicio dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ.

Del 100% de encuestados el 55% indicó que la dimensión orientación al servicio es alto, es decir escucha y comprende las necesidades de los clientes y tiene deseos de ayudar, servir y resolver contingencias que se presenten en el día a día durante sus labores. El 45% manifestó que el nivel de orientación al servicio dentro de la empresa es medio, es decir existirán puntos de mejora para poder cumplir con sus obligaciones diarias en cuanto al servicio que brindan, sobre todo en la resolución de contingencias.

Dimensión Autocontrol emocional

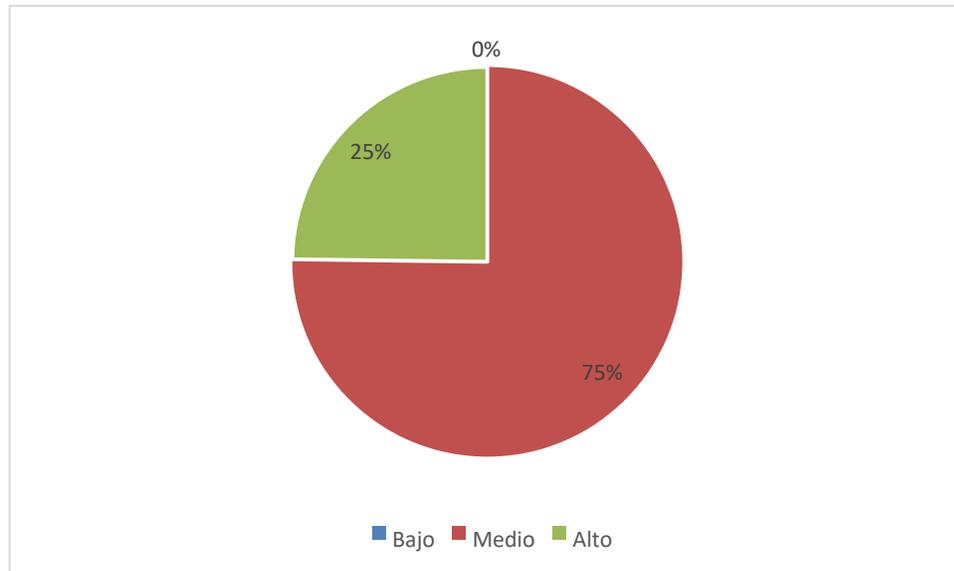


Figura 14 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de autocontrol emocional dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ.

En esta dimensión se observa que 2/3 de los colaboradores perciben que se puede mejorar, sobre todo en el administración de la presión que se exige en el transcurso del cumplimiento de sus labores, a su vez evidencian no ser muy tolerantes ante situaciones complejas, esto podría afectar el adecuado desenvolvimiento de los colaboradores, para lo cual se deben presentar programas de capacitación por parte de especialistas en cuanto a manejo de emociones, autocontrol, trabajo bajo presión, trabajo evocado a metas y resultados, atención al cliente, entre otros.. El 25% manifiesta que es tolerante y trabajan de manera adecuada bajo presión. Teniendo en cuenta que la atención al cliente evidencia un reto para los colaboradores en todo lugar, es comprensible que los colaboradores demuestren algún tipo de reacción, la empresa debe tomar esto en cuenta y darle la atención debida.

Dimensión Método y orden

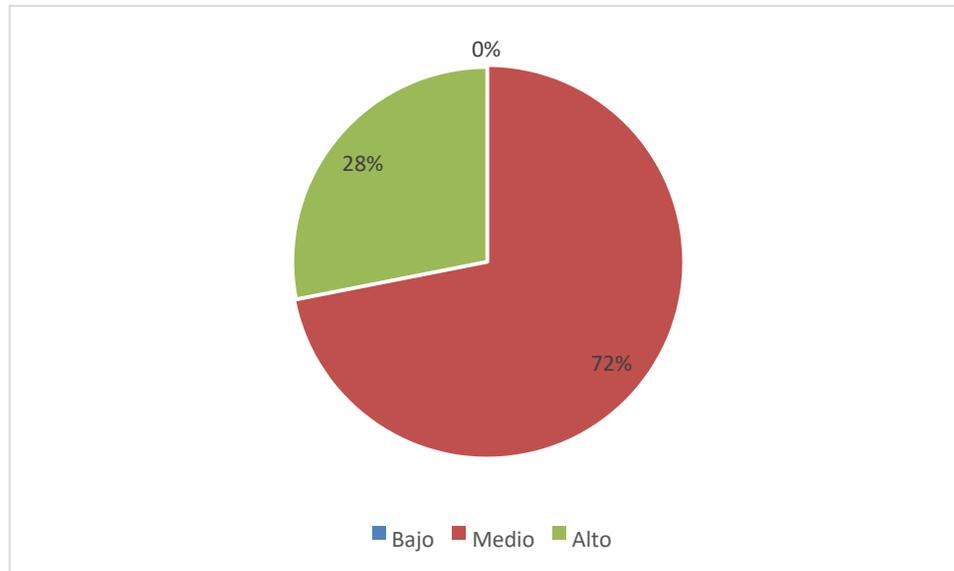


Figura 15 Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de método y orden dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ.

Casi 2/3 de los colaboradores indicaron que falta mejorar los métodos, la planificación y la optimización de recursos. El 28% indicó que trabaja de forma metódica, que planifica su trabajo, optimiza los recursos, y cumple de manera adecuada las labores que le son asignadas. Esto evidenciaría que se requiere mejorar los procesos, así como revisión de los puestos de trabajo y las labores asignadas teniendo en cuenta el manual de organización y funciones (MOF).

Dimensión Compromiso

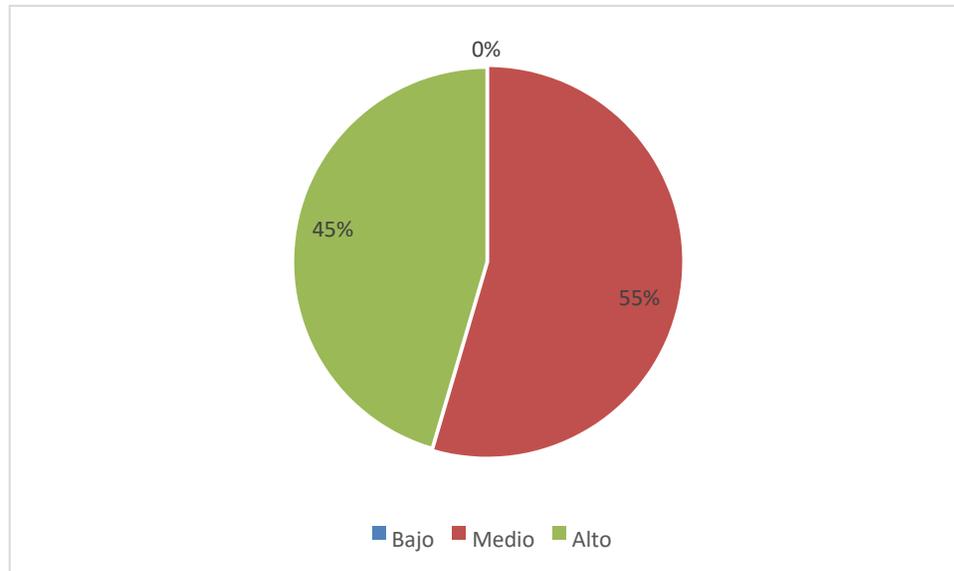


Figura 16 . Opinión de los trabajadores acerca de cuál es el nivel de compromiso dentro de la empresa prestadora de servicios SEDACAJ.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SEDACAJ.

Esta dimensión es muy importante ya que muestra el nivel de compromiso de los colaboradores con la entidad en el cumplimiento de sus labores. El 45% indicó sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa, la considera como suya, se siente integrado y por ende ayuda al cumplimiento de las metas propuestas. Los resultados también muestran que el 55% de los colaboradores, un porcentaje alto, ya que son más de la mitad del personal, aún no se sienten con el adecuado nivel de compromiso e identificación con la empresa, este compromiso debe ser un punto a ser tomado por la dirección, debido a que de esto dependerá el desenvolvimiento del trabajador y el cumplimiento de sus labores aportando también para el crecimiento de la organización.

7.1.3. Objetivo específico 3: Identificar y analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Tabla 5

Medidas simétricas

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,556	,067	7,301	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,479	,078	5,953	,000 ^c
N de casos válidos		121			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

El coeficiente de correlación de Pearson muestra un resultado de 0.556 esto nos indica que existe una correlación moderada ubicada entre los parámetros de 0.41 a 0.70. Esto da como resultado que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral en la EPS Sedacaj, de manera moderada.

7.2. Contrastación de Hipótesis

Los hallazgos muestran que hay una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la EPS Sedacaj, teniendo en cuenta el coeficiente de Pearson, el valor de significancia bilateral es de 0.000, ($p < 0.05$), evidenciando que el nivel de confianza es mayor al 95% por lo que se acepta la hipótesis planteada: El clima organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa

Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021, y se rechaza la hipótesis nula planteada.

8. Análisis y discusión

Los resultados evidencian que hay una relación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, al incidir sobre el clima esto impactará de manera positiva sobre el desempeño de los colaboradores de la EPS Sedacaj, estos resultados coinciden con lo obtenido por Jacaloma (2019), quien obtuvo un coeficiente de correlación de 0.528, esto evidencia que en ambas situaciones a parte del clima organizacional hay otras variables que tienen un gran impacto en el desempeño laboral. Zans (2017), manifestó que los docentes y administrativos donde realizó la investigación consideran que para mejorar el desempeño se debe mejorar el clima dentro de la organización, esto coincide con las deducciones obtenidas, teniendo en consideración que la relación obtenida es positiva, es decir si se potencia una variable de manera positiva, la otra variable también se potenciará de la misma manera. Así también caso contrario, si se descuida al clima organizacional, este descuido afectará de manera negativa al desempeño de los colaboradores. Meza (2018), concluyó que el 86% de trabajadores perciben al clima organizacional como positivo, y el desempeño con 56% de aceptabilidad, su investigación cuenta con una población y muestra similar a la utilizada en la actual investigación, concluyendo de manera similar la ocurrencia de una relación directa, aduciendo un movimiento de estas variables en la misma dirección, ya sea si se motiva, o se descuida, esperando obviamente que estas mejoren los resultados de la organización.

La investigación de Mendoza (2019), ultimó que el clima organizacional es regular dentro de la Financiera donde realizó el estudio, los puntos fuertes son identificación con la institución, pero se falla en autonomía, incentivos, y liderazgo, estos resultados

coinciden en responder al objetivo específico propuesto, analizar el clima organizacional de los colaboradores de la EPS Sedacaj – 2021, y sus resultados coincide con los obtenidos en la presente investigación, donde los puntos más débiles son autonomía e incentivos, encontrando por ende, cuellos de botella que deberán ser propuestos como recomendaciones para las jefaturas y gerencia de la organización.

Finalmente, la investigación demuestra que no basta con la motivación de las capacidades de los colaboradores, a su vez se debe incidir en el perfeccionamiento de competencias, lo cual permitirá una comunicación efectiva y asertiva, un adecuado proceso de resolución de conflictos, un liderazgo óptimo, trabajo en equipo, motivación del personal e identificación con la organización. Los colaboradores deben sentirse parte de la empresa para lo cual se deben tomar en cuenta sus opiniones y recomendaciones, muchas veces otorgarles la debida autonomía para la toma de decisiones cuando corresponda, así se logrará mejorar los resultados.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

- En cuanto al objetivo de analizar el clima organizacional de la empresa Prestadora de Servicios Sedacaj 2021, se concluye que el 72% de las personas encuestadas perciben que el clima organizacional en la empresa prestadora de servicios Sedacaj es alto, el 28% manifestó que el nivel de clima es medio, esto debido a que se evidenciaron puntos de mejora en infraestructura, y puntos de vista tomados en cuenta.
- En cuanto al objetivo específico, analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj, 2021, se concluye que el 90% percibe que el nivel de desempeño laboral es de nivel alto, el 10% en un nivel medio, no se evidencian posiciones contrarias, es decir no se evidencia que el desempeño laboral sea bajo. El 10% evidencia que existen puntos de mejora en las dimensiones que se tuvieron en cuenta para dicha variable.
- Se percibe una relación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj – 2021, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.556, y una significancia bilateral de 0.000 ($p < 0.05$), con lo cual se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación: El clima organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj – 2021.

9.2.Recomendaciones

- Se recomienda plantear a la gerencia un fortalecimiento en la comunicación dentro de la empresa, así también no descuidar la parte de la infraestructura debido a que influye en la comodidad de los colaboradores, que mejorarán su percepción sobre el clima organizacional, también implementar mecanismos para que todas las opiniones de los colaboradores sean tomadas en cuenta, así como analizar hasta qué punto se puede dar autonomía de decisión a estos. Finalmente revisar los beneficios de los colaboradores, esto implica remuneraciones y también la implementación de incentivos, como reconocimientos, capacitaciones, recompensas basadas en producción y dedicación.
- Se recomienda que la gerencia trabaje en mecanismos para motivar a los colaboradores e incentivar la iniciativa dentro de la organización, con ello los colaboradores podrán mejorar su desempeño y obtener mejores resultados a nivel individual y organizacional. Practicar así mismo un arquetipo de liderazgo transformacional que no solo esté basado en el cumplimiento de metas, sino también en la preocupación por los colaboradores, la inspiración, el compromiso, ser el ejemplo a seguir y hacer que sientan a la empresa como propia.
- Se recomienda no descuidar el clima organizacional de la empresa prestadora de servicios Sedacaj, con lo cual se mejorará el desempeño laboral de sus trabajadores, ya que esta investigación demostró una evidente relación entre ambas variables. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional al menos una vez al año para identificar cuellos de botella y proponer puntos de mejora.

10. Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias*. México: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. México: Granica.
- Amaru, A. (2009). *Fundamento de Administración*. México: Pearson Educación.
- Arenas, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la fundación orientadora*. Guanare.
- Barriga, C., & Retamozo, S. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los Hostels Backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019*. Arequipa.
- Castillo, C. (2016). *Estudio de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores y servidoras del proceso agregador de valor del Ministerio de inclusión económica y social*. Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Evaluación del Desempeño Individual*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Jalacón, S. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del Clas centro de salud ciudad Nueva, periodo 2019*. Tacna.
- Louffat, E., & Jáuregui, K. (2019). *Cultura y Clima Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Machuca, H., & Pajares, W. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la institución educativa pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016*. Cajamarca.
- Mendoza, A. (2019). *Influencia del clima organizacional de la Financiera Credinka agencia Cajamarca en el desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018*. Cajamarca.

- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. Montemorelos.
- Pérez, R. (2016). *Como mejorar el Clima Laboral*.
- Pereza, & Remus. (2004). *Clima Organizacional: Conceptos y Experiencias*.
- Ponce, Perez, Cartujano, López, Álvarez, & Real. (2014). *Liderazgo Femenino y Clima Organizacional, en un instituto universitario*.
- Silva, C. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa FISA, Cercado de Lima, 2017*. Lima.
- Tauma, T. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la agencia del BBVA continental en la ciudad de Cajamarca y su ámbito de alcance, año 2016*. Cajamarca.
- Uribe Prado, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. Colombia: Manual Moderno.
- Vera, L. (2016). *El impacto del CLima Organizacional en la Satisfacción y compromiso laboral en una empresa del ramo Ferroviario*. San Luis Potosí.
- 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*. Matagalpa.
- Zuluaga, M., Baraya, M., Giraldo, G., Henao, H., Montoya, J., Arias, M., . . . Arango, J. (2001). *Clima Organizacional*. Colombia.

ANEXOS

ANEXO N° 01: INSTRUMENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presentan preguntas para medir el nivel de clima organizacional de la EPS Sedcaj – Cajamarca 2021. Tener en cuenta la siguiente escala:

- 1 = “Totalmente en desacuerdo”
- 2 = “En desacuerdo”
- 3 = “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”
- 4 = “De acuerdo”
- 5 = “Muy de acuerdo”

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	COMUNICACION					
1	¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?					
2	¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?					
3	¿Su jefe y supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados?					
4	¿Considera que su jefe es comunicativo?					
	INFRAESTRUCTURA					
5	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?					
6	¿La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo?					
7	¿Los servicios higiénicos están limpios?					
8	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?					
9	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?					
10	¿El lugar en que se sienta le resulta cómodo?					
	ENTORNO HUMANO					
11	¿Se lleva bien con sus compañeros?					
12	¿Si dejaras la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?					
13	¿Trabaja en equipo con sus compañeros?					
14	¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa?					
15	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?					
	TOMA DE DECISIONES					
16	¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
17	¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?					
18	¿Sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores?					
	MOTIVACION					
19	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?					
20	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?					
21	¿Cree usted que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre los empleados?					
22	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?					
23	¿La considera un poco como suya, como algo propio?					
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					

24	¿Le gusta la empresa?					
25	¿Está usted de satisfecho con su trayectoria en la empresa?					
26	¿Es usted consiente de lo que aporta a la empresa?					
27	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?					
28	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?					
29	¿Su puesto está relacionado con la experiencia que posee?					
30	¿Existen posibilidades de mejora en su empresa?					

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presentan preguntas para medir el nivel de desempeño laboral de la EPS Sedacaj – Cajamarca 2021. Tener en cuenta la siguiente escala:

- 1 = “Totalmente en desacuerdo”
- 2 = “En desacuerdo”
- 3 = “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”
- 4 = “De acuerdo”
- 5 = “Muy de acuerdo”

N°	ITEM	1	2	3	4	5
MOTIVACION DE LOGRO						
1	¿Se preocupa por realizar sus labores de manera adecuada?					
2	¿Se motiva con la competencia que existe en la empresa?					
3	¿Supera objetivos que le han sido marcados?					
INICIATIVA						
4	¿Se considera una persona proactiva?					
5	¿Usted está orientado a la acción?					
ORIENTACION AL SERVICIO						
6	¿Escucha y comprende las necesidades de los clientes?					
7	¿Tiene deseos de ayudar, servir y resolver contingencias?					
AUTOCONTROL EMOCIONAL						
8	¿Maneja de manera adecuada la presión en el trabajo?					
9	¿Es tolerante frente a situaciones propias de las actividades que realiza?					
METODO Y ORDEN						
10	¿Trabaja en forma metódica?					
11	¿Realiza una planificación de su trabajo?					
12	¿Optimiza los recursos asignados?					
13	¿Realiza de manera adecuada el trabajo que le son asignados?					
COMPROMISO						
14	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?					
15	¿Lo considera un poco como suya, como algo propio?					
16	¿Se siente integrado en su empresa?					
17	¿Ayuda al cumplimiento de las metas de la organización?					

ANEXO N°03

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 6

Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOL OGIA
Clima Organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ S.A. 2021	¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021. Objetivos específicos a) Analizar el clima organizacional de la Empresa	Clima organizacional Desempeño laboral	Hi: El clima organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de le Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC	Investigación básica, no experimental, de corte transversal y correlacional. Población 177 trabajadores Muestra: 121

	2021?	<p>Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021.</p> <p>b) Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ 2021.</p> <p>c) Identificar y analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ 2021.</p>		<p>2021.</p> <p>Ho: El clima organizacional no se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de le Empresa Prestadora de Servicios SEDACAJ SAC 2021.</p>	<p>trabajadores</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
--	-------	--	--	--	---

ANEXO N°04

Confiabilidad de los instrumentos

Para estimar la confiabilidad de un instrumento se aplicó el coeficiente del alfa de Cronbach sobre una muestra, basado en el promedio de las correlaciones de los ítems. En ambos casos se observa que el alfa de Cronbach se encuentra en un nivel “Muy alto”, lo que indica que los instrumentos son confiables.

Tabla 7

Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α)

Valoración del índice del Alfa de Cronbach (α)	
Valor del (α)	Grado de acuerdo
De 0.10 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderado
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Ladis y Koch, 1977



ANEXO N° 05

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para analizar el clima organizacional, que hace parte de la investigación titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Montoya Terrones Karina Yveth
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración y Negocios Internacionales
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración
TIEMPO: 04 años CARGO ACTUAL: Asistente administrativo
INSTITUCIÓN: Gobierno Regional de Cajamarca

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. No cumple con el criterio	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.</p>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados? • ¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes? • ¿Su jefe y supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados? • ¿Considera que su jefe es comunicativo? 	4	4	4	3	
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo? • ¿La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo? 	4	4	4	3	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los servicios higiénicos están limpios? • ¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo? • ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo? • ¿El lugar en que se sienta le resulta cómodo? 					
Entorno Humano	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se lleva bien con sus compañeros? • ¿Si dejaras la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros? • ¿Trabaja en equipo con sus compañeros? • ¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa? • ¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo? 	4	4	4	4	

Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo? • ¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo? • ¿Sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores? 	4	4	4	4	
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro? • ¿Es posible una promoción laboral basada en resultados? • ¿Cree usted que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre los empleados? • ¿Considera que su trabajo está bien remunerado? • ¿La considera un poco como suya, como algo propio? 	4	4	4	4	
Establecimiento de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Le gusta la empresa? 	4	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está usted de satisfecho con su trayectoria en la empresa? • ¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa? • ¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe? • ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? • ¿Su puesto está relacionado con la experiencia que posee? • ¿Existen posibilidades de mejora en su empresa? 					
--	---	--	--	--	--	--

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		

Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Karina Yveth Montoya Terrones		Fecha: 07/0/2021	
Firma: 	Teléfono: 983152457	Email: karinamontoyat@gmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para analizar el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Montoya Terrones Karina Yveth
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración y Negocios Internacionales
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración
TIEMPO: 04 años **CARGO ACTUAL:** Asistente administrativo
INSTITUCIÓN: Gobierno Regional de Cajamarca

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.

		-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación de logro	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se preocupa por realizar sus labores de manera adecuada? • ¿Se motiva con la competencia que existe en la empresa? • ¿Supera objetivos que le han sido marcados? 	3	4	4	4	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se considera una persona proactiva? • ¿Usted está orientado a la acción? 	3	4	4	3	
Orientación al servicio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Escucha y comprende las necesidades de los clientes? 	3	4	3	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene deseos de ayudar, servir y resolver contingencias? 					
Autocontrol emocional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Maneja de manera adecuada la presión en el trabajo? • ¿Es tolerante frente a situaciones propias de las actividades que realiza? 	3	3	4	4	
Método y orden	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Trabaja en forma metódica? • ¿Realiza una planificación de su trabajo? • ¿Optimiza los recursos asignados? • ¿Realiza de manera adecuada el trabajo que le son asignados? 	3	4	4	3	
Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se siente orgulloso de 	4	4	4	4	

	<p>pertenecer a la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Lo considera un poco como suya, como algo propio? • ¿Se siente integrado en su empresa? • ¿Ayuda al cumplimiento de las metas de la organización? 					
--	--	--	--	--	--	--

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO

Validado por: Karina Yveth Montoya Terrones		Fecha: 07/0/2021
Firma: 	Teléfono: 983152457	Email: karinamontoyat@gmail.com



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para analizar el clima organizacional, que hace parte de la investigación titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Gonzáles Bringas Linda Angélica
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración
TIEMPO: 04 años CARGO ACTUAL: Asistente administrativo
INSTITUCIÓN: CEPREBANKO EIRL

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.

		-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados? • ¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes? • ¿Su jefe y supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados? • ¿Considera que su jefe es comunicativo? 	4	4	4	4	
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo? 	4	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo? • ¿Los servicios higiénicos están limpios? • ¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo? • ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo? • ¿El lugar en que se sienta le resulta cómodo? 					
Entorno Humano	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se lleva bien con sus compañeros? • ¿Si dejaras la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros? • ¿Trabaja en equipo con sus compañeros? • ¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa? 	4	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo? 					
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo? • ¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo? • ¿Sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores? 	4	4	4	4	
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro? • ¿Es posible una promoción laboral basada en resultados? • ¿Cree usted que en su empresa existe igualdad de 	4	4	4	4	

	<p>oportunidades entre los empleados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que su trabajo está bien remunerado? • ¿La considera un poco como suya, como algo propio? 					
Establecimiento o de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Le gusta la empresa? • ¿Está usted de satisfecho con su trayectoria en la empresa? • ¿Es usted consiente de lo que aporta a la empresa? • ¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe? • ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? • ¿Su puesto está relacionado con la experiencia que posee? 	4	4	4	4	

	<ul style="list-style-type: none"> ¿Existen posibilidades de mejora en su empresa? 					
--	---	--	--	--	--	--

Calificar de 1 a 4 puntos.
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Gonzáles Bringas Linda Angélica		Fecha: 01/06/2021	
Firma: 	Teléfono: 976004653	Email: simef_4@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para analizar el desempeño laboral, que hace parte de la investigación titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Gonzáles Bringas Linda Angélica
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración
TIEMPO: 04 años **CARGO ACTUAL:** Asistente administrativo
INSTITUCIÓN: CEPREBANKO EIRL

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.

		-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Sedacaj S.A. Cajamarca 2021.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación de logro	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se preocupa por realizar sus labores de manera adecuada? ¿Se motiva con la competencia que existe en la empresa? ¿Supera objetivos que le han sido marcados? 	3	4	4	3	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se considera una persona proactiva? ¿Usted está orientado a la acción? 	3	4	4	3	
Orientación al servicio	<ul style="list-style-type: none"> ¿Escucha y comprende las necesidades de los clientes? ¿Tiene deseos de ayudar, servir y resolver contingencias? 	3	4	3	4	

Autocontrol emocional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Maneja de manera adecuada la presión en el trabajo? • ¿Es tolerante frente a situaciones propias de las actividades que realiza? 	3	3	4	4	
Método y orden	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Trabaja en forma metódica? • ¿Realiza una planificación de su trabajo? • ¿Optimiza los recursos asignados? • ¿Realiza de manera adecuada el trabajo que le son asignados? 	3	4	4	4	
Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa? • ¿Lo considera un poco como suya, como algo propio? • ¿Se siente integrado en su empresa? • ¿Ayuda al cumplimiento de las 	4	4	4	4	

	metas de la organización?					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Gonzáles Bringas Linda		Fecha: 01/06/2021	
Firma: 	Teléfono: 976004653	Email: simef_4@hotmail.com	