



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE
AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG
LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

Bach. Reque Panta Melissa

Asesor:

Dr. Wong Aitken Higinio Guillermo

Línea de Investigación:

Gestión del Talento Humano

Pimentel - Perú

2019

TESIS

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018

Asesor (a): Dr. Wong Aitkent Higinio Guillermo
Firma

Presidente (a): Dr. Córdova Chirinos José William
Firma

Secretario (a): Dr. Tuesta Torres Edgar Roland
Firma

Vocal (A): Mg. Reyes Reyes Carla Angélica
Firma

Dedicatoria

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A mi esposo José pablo Neciosup por todo su amor. A mi hermano Miguel Reque Panta, por ser mí apoyo en todo momento, ante cualquier situación que tomase. Por ellos que soy lo que soy ahora.

Reque Panta, Melissa

Agradecimiento

Los resultados de esta tesis, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Agradecida enormemente a mi DIOS, quien, con su ayuda, me oriento a tomar la mejor decisión respecto a mis estudios en la universidad. A mi asesor metodológico, Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken sin la cual no hubiese podido salir adelante. A mi hermano Miguel Reque Panta, quien me orientó académicamente cada vez que le necesitaba y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad, la cual abrió sus puertas a jóvenes como yo, preparándome para un futuro competitivo y formándome como personas de bien.

La autora

Resumen

La presente investigación titulada: Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en la ONG Llamados para Servir, Pimentel, 2018, se consignó como objetivo general determinar los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en la ONG Llamados para Servir. Con una metodología de tipo descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, para la población se tomó en cuenta a todos los trabajadores de la institución y al jefe encargado, así mismo la muestra estuvo conformada por toda la población que fueron 19 colaboradores. Quienes fueron encuestados para obtener la información necesaria para ejecutar la investigación. Los resultados que se obtuvo fue que la relación con el directivo es regular, las relaciones interpersonales son malas ya que no tiene una comunicación ni comportamiento eficiente. Respecto a los factores que afectan el desempeño de los colaboradores en la evaluación global identificamos que los trabajadores no tienen sus habilidades blandas desarrolladas, su competencia interpersonal es malo porque no les gusta trabajar en equipo, no se nota en esfuerzo ni el empeño en sus actividades que realizan. Así mismo se midió la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la ONG, mediante la correlación de Spearman el resultado fue 0.725 por lo que decimos que existe una relación medio alta entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Palabras Claves: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Abstract

The present research entitled: Organizational climate factors that affect the work performance of the NGO Llamados para Servir, Pimentel, 2018, consigned as a general objective to determine the factors of the organizational climate that affect the work performance of the NGO Llamados para Servir. With a methodology of descriptive correlational type with a non-experimental cross-sectional design, for the population, all the workers of the institution and the manager in charge were taken into account, as well as the sample was made up of the entire population of 19 employees. Who were surveyed to obtain the necessary information to execute the investigation. The results obtained were that the relationship with the manager is regular, interpersonal relationships are bad since he does not have efficient communication or behavior. Regarding the factors that affect the performance of the collaborators in the global evaluation, we identify that the workers do not have their soft skills developed, their interpersonal competence is bad because they do not like to work as a team, they do not notice effort or effort in their activities that are making. Likewise, the relationship between the organizational climate and the work performance of the NGO was measured, through Spearman's correlation the result was 0.725, so we say that there is a medium-high relationship between the variables Organizational Climate and Work Performance.

Key Words: Organizational Climate and Work Performance

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.1.1 Internacional.....	15
1.1.2 Nacional.	16
1.1.3 Local.....	18
1.2. Trabajos Previos.....	19
1.2.1 Internacional.....	19
1.2.2 Nacional.	22
1.2.3 Local.....	25
1.3 Teorías relacionadas al tema	27
1.3.1 Clima Organizacional.....	27
1.3.2 Desempeño Laboral.....	33
1.4 Formulación del Problema	38
1.5 Justificación e importancia del estudio	38
1.6 Hipótesis.....	38
1.7 Objetivos	39
2. MATERIAL Y MÉTODO	41
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	41
2.2. Población y Muestra.....	42
2.2.1. Población.....	42
2.2.2. Muestra.....	42
2.3. Variables y Operacionalización	43
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	45
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.	45
2.4.2. Instrumento de recolección de datos.	45
2.5. Procedimientos de análisis de datos	45

2.6.	Aspectos Éticos	46
2.7.	Criterios de rigor científico	47
3.	RESULTADOS	49
3.1.	Tablas y figuras	49
3.2.	Discusión de resultados	89
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
	REFERENCIAS	95

Índice de Tablas

Tabla 1. Definición de las Variables	43
Tabla 2. Cuadro de Operacionalización de variable de clima organizacional.....	44
Tabla 3. Cuadro de Operacionalización de variable de desempeño laboral	44
Tabla 4. Criterios de rigor científico	47
Tabla 5. Resultados de la encuesta aplicada para medir la variable Clima Organizacional	49
Tabla 6. ¿Mi jefe es una persona profesional con valores y principios?	50
Tabla 7. ¿Mi jefe es una persona que cumple con los tratos que hacemos?.....	50
Tabla 8. ¿Siento el respaldo de mi jefe en su totalidad?	51
Tabla 9. ¿Puedo contar con mi jefe en todo lo que necesite?	52
Tabla 10. ¿Tengo una relación asertiva con mi jefe?	52
Tabla 11. ¿Mi desarrollo profesional es importante para mi jefe dentro de la ONG?.....	53
Tabla 12. ¿Tengo un trato con respeto y me anima a mejorar en el desarrollo de mis actividades?	54
Tabla 13. ¿Mi jefe me traza objetivos de acuerdo a mi capacidad y valora las nuevas ideas que puedo aportar para realizar mi tarea?.....	55
Tabla 14. ¿Todas las personas de mi área se tienen un trato cordial?	56
Tabla 15. ¿Existe cooperación y ayuda mutua entre los trabajadores de mi área?.....	56
Tabla 16. ¿Existe trabajo en equipo dentro de la ONG?	57
Tabla 17. ¿Cuándo realizo un trabajo excelente recibo felicitaciones o alguna recompensa?	58
Tabla 18. ¿Cuento con el respaldo de mi jefe y apoyo cuando cometo algún error?	59
Tabla 19. ¿Alguna vez he sido ejemplo a seguir según mi jefe?.....	60
Tabla 20. ¿Tengo la autonomía de elegir el procedimiento más adecuado para desarrollar mis labores?	61
Tabla 21. ¿Tomo decisiones para contribuir a la eficacia de mi trabajo?	62
Tabla 22. ¿Cuento con una organización respecto a mis tareas pendientes como me parezca más conveniente?.....	62
Tabla 23. Relación con el directivo	63
Tabla 24. Relaciones Interpersonales	64
Tabla 25. Reconocimiento	65
Tabla 26. Reconocimiento de Trabajo.....	66
Tabla 27. Resultados de la encuesta aplicada para medir la variable Desempeño Laboral	67
Tabla 28. ¿Tienen el nivel de experiencia y técnica para desarrollar sus actividades?	68
Tabla 29. ¿Aplica sus conocimientos en los procedimientos de las tareas encargadas?	68
Tabla 30. ¿Hacen uso de sus habilidades y herramientas?	69
Tabla 31. ¿Se desenvuelven con poca o ninguna ayuda?	70
Tabla 32. ¿Tienen la capacidad de enseñar a sus compañeros de trabajo?	71
Tabla 33. ¿Motivan y ayudan a los demás compañeros?	72
Tabla 34. ¿Cuándo culminan sus actividades encargadas buscan nuevas asignaciones?....	72
Tabla 35. ¿Tienen la capacidad de integrarse y trabajar en equipo?	73
Tabla 36. ¿Conocen sus prioridades y las eligen de forma eficiente?	74
Tabla 37. ¿Identifican errores y busca corregirlos?.....	74
Tabla 38. ¿Son responsables y trabajan delicadamente a sus actividades?	75
Tabla 39. ¿Imponen ideas para el área en la que se desempeñan?	76
Tabla 40. ¿Sugieren nuevas ideas con el fin de contribuir con las actividades de la ONG?76	
Tabla 41. ¿Existe comunicación asertiva entre todos los trabajadores?.....	77
Tabla 42. ¿Participan en las reuniones e intercambian ideas?.....	78

Tabla 43. ¿Sus ideas son consideradas por el equipo de trabajo y su persona?	79
Tabla 44. ¿Precisión y calidad del trabajo realizado?	79
Tabla 45. ¿Son comprometidos con el cuidado de las herramientas y equipos de la ONG?	80
Tabla 46. ¿Respetan las normas y políticas de la ONG?.....	81
Tabla 47. ¿Tienen conocimiento de todas las reglas de la ONG?	82
Tabla 48. ¿Toman en cuenta las políticas al momento de realizar sus actividades?.....	82
Tabla 49. Competencia Interpersonal	83
Tabla 50. Competencia Interpersonal	84
Tabla 51. Esfuerzo.....	85
Tabla 52. Conocimiento	86
Tabla 53. Aceptar Normas.....	87
Tabla 54. Cuadro de Correlación de las variables	88

Índice de Figuras

Figura N° 1: Resultados de la encuesta aplicada para medir la variable Clima Organizacional	49
Figura N° 2: ¿Mi jefe es una persona profesional con valores y principios?	50
Figura N° 3: ¿Mi jefe es una persona que cumple con los tratos que hacemos?	51
Figura N° 4: ¿Siento el respaldo de mi jefe en su totalidad?	51
Figura N° 5: ¿Puedo contar con mi jefe en todo lo que necesite?	52
Figura N° 6: ¿Tengo una relación asertiva con mi jefe?	53
Figura N° 7: ¿Mi desarrollo profesional es importante para mi jefe dentro de la ONG?	54
Figura N° 8: ¿Tengo un trato con respeto y me anima a mejorar en el desarrollo de mis actividades?	54
Figura N° 9: ¿Mi jefe me traza objetivos de acuerdo a mi capacidad y valora las nuevas ideas que puedo aportar para realizar mi tarea?	55
Figura N° 10: ¿Todas las personas de mi área se tienen un trato cordial?	56
Figura N° 11: ¿Existe cooperación y ayuda mutua entre los trabajadores de mi área?	57
Figura N° 12: ¿Existe trabajo en equipo dentro de la ONG?	58
Figura N° 13: ¿Cuándo realizo un trabajo excelente recibo felicitaciones o alguna recompensa?	59
Figura N° 14: ¿Cuento con el respaldo de mi jefe y apoyo cuando cometo algún error?	60
Figura N° 15: ¿Alguna vez he sido ejemplo a seguir según mi jefe?	61
Figura N° 16: ¿Tengo la autonomía de elegir el procedimiento más adecuado para desarrollar mis labores?	61
Figura N° 17: ¿Tomo decisiones para contribuir a la eficacia de mi trabajo?	62
Figura N° 18: ¿Cuento con una organización respecto a mis tareas pendientes como me parezca más conveniente?	63
Figura N° 19: Dimensión relación con el directivo	64
Figura N° 20: Dimensión relaciones interpersonales	65
Figura N° 21: Dimensión reconocimiento	66
Figura N° 22: Dimensión autonomía de trabajo	67
Figura N° 23: ¿Tienen el nivel de experiencia y técnica para desarrollar sus actividades?	68
Figura N° 24: ¿Aplica sus conocimientos en los procedimientos de las tareas encargadas?	69
Figura N° 25: ¿Hacen uso de sus habilidades y herramientas?	70
Figura N° 26: ¿Se desenvuelven con poca o ninguna ayuda?	71
Figura N° 27: ¿Tienen la capacidad de enseñar a sus compañeros de trabajo?	71
Figura N° 28: ¿Motivan y ayudan a los demás compañeros?	72
Figura N° 29: ¿Cuándo culminan sus actividades encargadas buscan nuevas asignaciones?	73
Figura N° 30: ¿Tienen la capacidad de integrarse y trabajar en equipo?	73
Figura N° 31: ¿Conocen sus prioridades y las eligen de forma eficiente?	74
Figura N° 32: ¿Identifican errores y busca corregirlos?	75
Figura N° 33: ¿Son responsables y trabajan delicadamente a sus actividades?	75
Figura N° 34: ¿Imponen ideas para el área en la que se desempeñan?	76

Figura N° 35: ¿Sugieren nuevas ideas con el fin de contribuir con las actividades de la ONG?	77
Figura N° 36: ¿Existe comunicación asertiva entre todos los trabajadores?	77
Figura N° 37: ¿Participan en las reuniones e intercambiar ideas?	78
Figura N° 38: ¿Sus ideas son consideradas por el equipo de trabajo y su persona?	79
Figura N° 39: ¿Precisión y calidad del trabajo realizado?	80
Figura N° 40: ¿Son comprometidos con el cuidado de las herramientas y equipos de la ONG?	80
Figura N° 41: ¿Respetan las normas y políticas de la ONG?	81
Figura N° 42: ¿Tienen conocimiento de todas las reglas de la ONG?	82
Figura N° 43: ¿Toman en cuenta las políticas al momento de realizas sus actividades?	83
Figura N° 44: Dimensión evaluación global.	84
Figura N° 45: Dimensión competencia interpersonal.	85
Figura N° 46: Dimensión esfuerzo	86
Figura N° 47: Dimensión comunicación	87
Figura N° 48: Dimensión aceptar normas	88

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas son uno de los activos más importantes para cualquier estado, como el Perú, debido a que estos contribuyen al crecimiento de la economía nacional, por ello es que existen normas que regulen todo este crecimiento, las empresa deben cumplir con lo estipulado respecto al cuidado y trato de sus colaboradores, ya que para cada empresa ellos son sus mayores activos, porque son quienes producen los recursos útiles a futuro, contribuyen con el cumplimiento de los objetivos, metas y misión de cualquier entidad, se lucrativa o no lucrativa. Por ello en día la misma globalización y la influencia de las innovaciones tecnológicas imponen a las empresas contar con un adecuado equipo de trabajo, con el fin que sean más competitivos y den la talla en el mercado. Sin embargo, aún existen entidades que no cumplen con estos estándares. Las causas y consecuencias son muchas pero similares, uno de ellos es el clima organizacional con el que cuentan dichas empresas para ofrecer a sus colaboradores, como se mencionó anteriormente los trabajadores son un recurso humano que se tiene que cuidar, entonces el tener un mal clima laboral pone en riesgo los recursos humanos, a ello se le suma el desempeño en sus funciones de estos colaboradores. En consecuencia, los resultados se ven al terminar sus labores que no se encuentren de acuerdo a lo pedido, no muestran compromiso con la entidad. Muchas empresas protestan sobre el desempeño de sus colaboradores, porque no cumplen con los lineamientos de la empresa, pero no se ponen a pensar si el problema es la misma entidad, por ello hoy en día ya existen profesionales que pueden ayudar a ambas partes tanto a la empresa como a los colaboradores para desarrollar un clima laboral saludable y agradable. En base a ello es que se realiza esta investigación porque se busca conocer como es clima organizacional de la ONG Llamados para Servir de la ciudad de Pimentel, anteriormente se ha evidenciado algunos conflictos entre los colaboradores y la misma entidad, así mismo estas contingencias ha estado afectando el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1 Internacional.

Guim y Rodríguez (2018) en Ecuador acotaron, que para mantener una empresa en el camino de la competitividad es importante generar una satisfacción en el clima laboral ya que es un factor que incide de forma directa en el desempeño de los colaboradores, esto se puede conseguir promoviendo la comunicación, participación y sobre todo el trabajo en equipo con el fin de que se sientan motivados en la ejecución de sus actividades y de este modo la empresa podrá incrementar la eficiencia. Radicando el problema de las organizaciones en el ambiente que proporcionan puesto que esto impacta en el rendimiento y resultado de la empresa.

Consorcio KOM (2018) en su estudio realizado se evidenció que a nivel mundial se aumentó la cifra de rotación del personal en un 23% del 2013 al 2014, siendo una de las variables de mayor impacto negativo la de un mal clima organizacional. El presentar este tipo de clima trae como consecuencias negativas unos pésimos resultados en la organización, además que, al comunicarse de mal manera con las demás personas estos pueden percibir actitudes indiferentes que terminan en discordias en la empresa, haciendo de este modo que esta se vuelva lenta y entorpezca los buenos resultados.

SIMETRICAL (2017) mencionó que hoy en día las empresas en México no han presentado un buen clima organizacional, experimentando insatisfacción laboral por lo que sólo el 12% se sentía satisfecho, sin embargo, se denotaba que el 54% afirmaba encontrarse en un ambiente inadecuado y clima pésimo, dejándose notar que solo el 13% se sentía orgulloso de formar parte de donde laboraba. Para el primer trimestre del año 2016, en las organizaciones según INEGI aproximadamente 121 mil 385 personas llegaron a ausentarse de sus puestos por condiciones inadecuadas que se presentaban, mientras que cerca de 9 mil porque el trabajo no se ajustaba a lo que ellos requerían, en conclusión, solo un 15% afirmó haber no asistido por un nivel malo presente en clima organizacional.

Jiménez D. y Jiménez E. (2016) en Ecuador nos dice que en estudios desarrollados han identificado que en una organización el clima laboral es de vital relevancia ya que los colaboradores al sentirse en estabilidad en un ambiente laboral satisfactorio generara el incremento de la productividad por ende beneficiará a la empresa, un ejemplo es la

identificación de los empleados con la compañía, la forma en que los equipos de trabajo se integran, el grado de conflictos que pueda existir, las motivaciones por parte de la entidad, un trabajador tiene que sentirse satisfecho en su lugar de trabajo para que pueda desempeñarse adecuadamente, muchas empresas en la actualidad tienen el problema deficiente del clima laboral, pero así mismo buscan promover la cultura organizacional adecuada, y los expertos dicen que tener un clima laboral adecuado es un valor agregado para cualquier negocio. El problema radicó en que el clima laboral es insuficiente para ser considerado en un nivel óptimo, detectándose que en los administrativos este se encuentra aún más bajo puesto que son ellos quienes poseen una mayor presión.

Arantes (2016) en España, afirma que hoy en día el clima organizacional está siendo muy mencionado por todos los empresarios y colaboradores, porque quieren promover el buen clima laboral, con esta acción siendo conscientes de la necesidad de tomar una posición activa, con el fin de mejorar la productividad de una entidad. Para lograr ello es necesario que todos los colaboradores se encuentren comprometidos con el desarrollo de los objetivos, siendo necesario su implicancia en su ejecución, considerándose que los colaboradores son parte fundamental de toda empresa es por ello que se debe saber motivarles para obtener mejores resultados. Un factor importante dentro de ello es la comunicación, todo parte de ahí, esto contribuye a una formación clara y guía a un entorno satisfactorio, además que los colaboradores se muestren más implicados con la compañía en la que laboran. Las organizaciones hoy en día enfrentan un problema respecto al clima organizacional en el desempeño de los colaboradores como en su motivación lo cual impide el cumplimiento de los objetivos.

1.1.2 Nacional.

El Comercio (2018) en la investigación realizada, el 81% de los colaboradores afirmó que el clima organizacional es importante para el desempeño, y aunque el sueldo es necesario para los trabajadores, también deben existir los factores interpersonales y los relacionados con el ambiente de trabajo, ya que estos están vinculados con la felicidad, motivación y compromiso para con la organización; siendo más del 50% opiniones favorables para un clima de bienestar dentro de la empresa.

Gestión (2017) en Lima en un artículo que publicó menciona que las empresas con el tiempo han ido tomando interés hacia el tema de satisfacción de los colaboradores, la problemática reside en que solo existe en medición de la variable mas no se llega a implantar actividades para llevar a cabo un buen clima laboral, lo cual puede generar que exista una pérdida de personal talentoso, por este motivo los gerentes le toman importancia en el tema ya que se ha verificado que el factor de la gestión para un buen clima laboral influye en que el colaborador ejerzan mejor sus actividades de forma que se incrementen los resultados de las empresa. Por lo que el no poseer un clima organizacional positivo existen posibilidades para que no se pierda el talento humano y se eleven los costos en la empresa.

Salcedo (2017) en Lima, un artículo “Porqué es importante un buen clima laboral” menciona que para la empresa la conceptualización de clima organizacional a través del tiempo ha sido más notorio, el factor de satisfacción laboral en las empresas impacta de forma positiva en el desarrollo de las actividades ejercidas por los colaboradores, lo que genera mayor productividad y eficiencia en los resultados de las empresas. Por ello una buena gestión de los factores que influyen en el clima laboral es de vital importancia para generar un sentido de pertenencia hacia la empresa, lo que hará que se sientan motivaos a alcanzar los objetivos de la organización, sintiéndose parte de ello. Afirmándose que el clima organizacional influye en un 30% sobre la productividad y además en los resultados finales de la organización, asimismo este liderazgo influye positivamente en el clima organizacional en un 70%, lo cual permite que los colaboradores se sientan más orgullosos en dichas organizaciones.

Romainville (2015) analizó todas las empresas grandes del Perú, respecto a su clima organizacional y de acuerdo a GPTW consideró a las siguientes empresas como las mejores en mantener un ambiente saludable, Liderman, Interbank, IBM, Tottus, Scontiabank, Cineplanet, Saga Falabella y Sodimac, estas cuentan con las mismas características, que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, porque creen que es una de las claves para llegar al éxito, el trabajo en equipo es un elemento importante en cada compañía. Si se tienen un ambiente adecuado los resultados de los empleados será positivos y repercutirá en los resultados finales de la empresa, pero el problema radica en que el clima organizacional impacta de manera negativa en los resultados de la organización.

El clima organizacional resulta necesario en el mundo de hoy dentro de las empresas, pero ello viene con factores que repercuten en el desempeño de los trabajadores, estos son subyacentes incluye las creencias, valores, comportamientos que se debe convalidar con las personas de la empresa. Las interacciones entre el equipo de trabajo, para ello debe existir una adecuada comunicación, los colaboradores tienen que haber desarrollado sus habilidades blandas, deben ser líderes y empáticos. Los factores psicológicos que tienen los colaboradores de la entidad, son las expectativas, motivaciones, las cuales se busca desarrollar en la gestión del talento humano para poder brindarles un ambiente sano con el fin de llegar a maximizar sus expectativas laborales, puesto que un mal clima organizacional provoca un pésimo funcionamiento de la empresa. (Gestión, 2018)

1.1.3 Local.

En toda organización las personas deben ser importantes puesto que ellas son el motor que conduce a recursos debe de satisfacer sus necesidades de todo tipo, lo cual tiene contradicción en la producción de la ONG. En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, en donde vemos que una ONG busca colaboradores capacitados que tengan buenas preparaciones, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades, en la cual esas actitudes conllevan ausentismo, quejas, rendimiento bajo, deficiente servicio, entre otros; por ello la necesidad de hacer este proyecto titulado Factores del Clima Organizacional que afectan el desempeño laboral en la ONG “Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018.

La ONG Llamados Para Servir, tiene su base en Pimentel, y es una comunidad que se dedica exclusivamente a los niños a partir de tres años hasta los adolescentes de 17 años, ofreciéndoles actividades en el ámbito físico, intelectual, desarrollando habilidades sociales, emocionales y espirituales. Estas actividades se desarrollan dentro de una iglesia.

Actualmente en la ONG, existe un mal clima laboral porque existen efectos que son originados por malas actitudes; podemos mencionar como primer efecto una *Comunicación defensiva*, la cual se entiende como una escucha de tipo defensiva es decir que uno no le presta atención en lo que le dicen lo cual hace que la comunicación se estropee porque la persona proyecta sus ansiedades particulares hacia la otra. Esto se manifiesta cuando los colaboradores de la ONG realizan sus actividades un poco presionados por el

tema del tiempo y el estrés, lo que origina que no tomen mucha importancia a sus compañeros cuando les entablan un diálogo.

También se presentan los *Liderazgos autoritarios*, el cual se refiere a cuando el líder tiende a dictar de manera autoritaria sin democracia las políticas que se deben establecer y los procedimientos que se deben seguir, es decir él coloca los objetivos, les da un seguimiento, y los controla, pero no permite alguna participación de los demás. Este aspecto se da aquí en la sede de Pimentel. Como bien sabemos los colaboradores tienen funciones determinadas, entonces en sus áreas ellos son los jefes que dictan las cosas como se deben hacer. Pero no saben que ese comportamiento daña el clima laboral y hace que exista una mala relación entre todos los sujetos colaboradores de la ONG y por ende la estructura de la organización se ve resquebrajada afectando la cultura y armonía del lugar.

Igualmente, existe un efecto que perjudica en gran manera el Clima organizacional de la ONG y es la *Ausencia de unidad y pertenencia al equipo*, donde se presentan problemas como son la difícil adaptación a los cambios, una menor colaboración en diversas actividades y la baja productividad. Se da en pocos casos en la sede de Pimentel puesto que este comportamiento debilita el sentimiento de identificación para con la organización.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacional

Gallardo (2018) en Ecuador se desarrolló un proyecto de investigación con título: “Evaluación de clima organizacional en Limantec Servicios Profesionales” se dice que las empresas de hoy en día se ven en la necesidad de generar un ambiente saludable para los colaboradores para su mejor desempeño, por ello el objetivo general de esta investigación fue analizar el clima organizacional para ver el nivel en que se encuentra la empresa Limantec Servicios Profesionales. El trabajo fue de metodología de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la población la conformó un total de 19 trabajadores de la empresa en estudio, a quienes se les suministró el cuestionario y observación para la recolección de información. De este modo se llegó a concluir que el clima organizacional de la empresa se encuentra en un nivel promedio y sus dimensiones se hallan en un estado de mejora constante.

Zans (2017) en Nicaragua, se desarrolló una investigación denominada: “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”, este caso indica que aunque la institución en estudio cuenta con normas y reglamentos, igual se presentan problemas, que ocasionan sanciones monetarias o despidos lo que genera un inadecuado clima laboral, por lo que se determinó como objetivo general analizar el clima organizacional y la influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la institución, la metodología fue descriptiva, bajo el paradigma post-positiva, transversal de enfoque cuantitativo a través de un diseño no experimental, para la población se consideró a 88 trabajadores de la facultad, se empleó las técnicas cualitativas de entrevistas no estructuradas, en base a lo expuesto se puede concluir que el clima laboral es medianamente favorable, y en cuanto a la segunda variable se encuentra en un nivel bajo, pese a que las actividades que se desarrollan en lo estipulado, de tal forma que si existe una influencia entre las variables.

López (2017) en la Ciudad de Quito, se realizó una investigación titulada: “Diagnóstico de clima organizacional y diseño de un plan de intervención para la empresa de seguridad integral PROVIP’S CIA. Ltda., en el periodo 2017”. Como objetivo general se planteó diagnosticar el clima organizacional y diseñar un plan de intervención para la Empresa de Seguridad Integral Provip’s Cia Ltda., en el período 2017. Con una metodología de tipo no experimental, utilizando los instrumentos de recolección de datos. Y como resultados tiene que Provip’s Cia. Ltda., es una empresa que cuenta con buena estructura organizacional que permite garantizar la vida laboral de los empleados. Por lo tanto, no amerita hacer reestructuraciones ni agregar o quitar procesos que puedan ser innecesarios.

Palomino y Peña (2016) en Colombia, realizaron un trabajo de investigación el cual título: “El clima organizacional y su desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast LTDA” donde se observó actitudes negativas entre los colaboradores, situaciones que tensan el trabajo en equipo, cuya tensión se proyecta en las actividades que realizan, por este motivo se consideró como objetivo general analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio. La metodología del proyecto fue de tipo descriptivo correlacional, La población estuvo conformada por un total de 97 personas de la cual se consideró a solo 49 individuos

para la muestra, para obtener información se hizo uso de encuestas, análisis documental, informes como técnicas, de esta forma se llegó a concluir que todas las medidas que tome la empresa para la mejora del clima organizacional tendrán un impacto positivo a mediano o largo plazo en el desempeño de los trabajadores, es decir que si hay una relación significativa y positiva entre las variables.

Chaparro (2015) en la Ciudad de Bogotá, se realizó una investigación titulada: “Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada)”. Se planteó realizar una descripción y a la vez una comparación de los factores motivacionales y su relación con el clima organizacional, en empleados de una empresa pública y una privada. Como metodología se empleó el método descriptivo bajo un diseño no experimental, mientras que la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. Como conclusión se obtuvo que no se hallan diferencias significativas en ambas variables para los trabajadores que laboran en empresas privadas como públicas dentro del sector de telecomunicaciones, es decir que contradice lo que comúnmente se obtiene en el sector público por el bajo compromiso que existe, sin embargo, las diferencias pueden hallarse en el aspecto cultural, legal como la parte jurisdiccional.

Aguilar y Albán (2015) en Ecuador, desarrollaron un trabajo de investigación el cual titularon: “Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa UNILIMPIO S.A de la ciudad de Quito”. En este estudio se estableció como objetivo principal determinar la influencia que tiene el clima organizacional de la empresa en análisis. El proyecto de investigación fue de tipo correlacional descriptiva, de diseño cuantitativo no experimental, la población fue constituida por un total de 110 trabajadores, a quienes se les suministró los instrumentos de observación directa y entrevista para la recolección de datos, mediante esto se llegó a resultados lo cuales ayudaron a concluir que la mejora del clima organizacional si influye positivamente en el desempeño laboral dentro de la empresa, así mismo se recomienda una capacitación constante a los colaboradores para mantener la calidad del clima organizacional.

Bautista y Albán (2015) en Quito Ecuador, realizó una investigación de título: “Influencia del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa SCAI Industrial” en este caso se identificó que la inconformidad existente de parte de los colaboradores frente a diversos factores, uno de los más relevantes fue el de la falta de comunicación esto generado por que el área de administración no toma en cuenta las necesidades de los trabajadores, por este motivo se estableció como objetivo general determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa en cuestión. El proyecto se considera de tipo correlacional de diseño cuantitativo, mientras que la población se encontró formada por trabajadores, para recolectar información se empleó las técnicas de observación, cuestionarios y entrevista personal. En base a lo expuesto la investigación llegó a concluir en que hay una existente relación entre la variable clima organizacional y el desempeño de los colaboradores, ya que se evidenció un regular clima laboral por ende el desempeño es de igual modo regular.

1.2.2 Nacional.

Remigio (2018) en Ucayali desarrolló un trabajo de investigación la cual título: “Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ucayali, 2018”. Según informes realizados por la organización internacional del trabajo han demostrado que, debido a un inadecuado clima laboral se genera problemas en la salud de los colaboradores como el estrés, lo que afecta el desempeño, por lo que la finalidad principal fue determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional del personal administrativo de la institución en estudio. La metodología fue cuantitativa, de diseño descriptiva correlacional, siendo conformada la población por el personal de la institución, los cuales fueron un total de 36 servidores administrativos, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta para obtener datos, los cuales son base para concluir que, si existe la relación de dependencia entre el Ambiente físico y el clima organizacional del personal administrativo de dicha institución.

Tauma, (2018) en la Ciudad de Cajamarca, realizó una investigación titulada: “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”. Formulándose como objetivo general el de encontrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del BBVA Continental de la ciudad de Cajamarca en

el año 2016. Para ello se hizo uso de la observación como parte de su metodología, además de ser cualitativa, realizándose de tal forma el proceso de recolección de datos conforme a ello. De tal manera se llegó a concluir que el clima en la empresa se encuentra en un 54% de eficiencia, siendo los factores que más influyen en este y en un buen desempeño laboral, la motivación, un grado alto de liderazgo, un fuerte control, las buenas relaciones entre trabajadores, la mejor toma de decisiones y la cooperación con el trabajo en equipo.

Rodríguez (2017) en Lima, realizó una investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017” en la municipalidad en estudio se evidencia que carecen de un adecuado clima laboral y la administración no toma acciones para mejorar la situación, por lo que se establece como objetivo general definir el grado de relación entre ambas variables de los colaboradores en la municipalidad provincial de Yungay. La investigación fue considerada de diseño descriptivo correlacional, así mismo transversal de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, la población fue representada por un total de 94 colaboradores, en los cuales se empleó la técnica de encuesta para obtener información. En base a los resultados se concluyó que existe una alta correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Carbajal (2017) en la Ciudad de Lima, desarrollaron una investigación titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa FEQUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017”, se consignó como objetivo general conocer la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Empresa FEQUSA INGS EIRL, en el distrito del Callao en el año 2017; la metodología en la que se incurrió fue de tipo Aplicada, diseño Transversal. Como instrumento se realizó la encuesta, cuyos resultados fueron procesados en el programa SPSS 24, de tal manera que se responda a lo planteado. Como conclusiones se obtuvo que si existe una relación directa entre el clima y el desempeño, por lo que el autor recomendó que para mantener resultados positivos es necesario que se realicen capacitaciones específicas a cada puesto donde laboran los colaboradores.

Reyes y Zárata (2017) en la Ciudad de Trujillo, desarrollaron un estudio denominado: “Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en el banco Banbif de Trujillo, 2016”. Teniendo como objetivo general el identificar cuáles son los factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en el Banco Banbif en Trujillo, 2016. Como parte de su metodología se centró en un diseño no experimental con un nivel descriptivo. Como conclusión se obtuvo que en dicho banco se encuentran debilidades que se deben mejorar tal es el caso de su proceso de inducción reforzando su liderazgo como la comunicación del colaborador con su superior.

Mendieta y Cayo (2016) en Lima, realizaron una investigación de título: “Clima organizacional y motivación laboral en el Centro de Salud San Martín de Porres -Villa el Salvador- 2015”, el cual tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores del centro de salud, el trabajo fue considerado básica descriptiva correlacional de diseño no experimental con corete transversal, asimismo se obtuvo una muestra constituida por un total de 101 trabajadores de la institución en análisis, a quienes se les aplicó la técnica de encuestas para obtener información necesaria para la investigación, a través de la información se obtuvieron resultados donde se obtuvo una correlación lineal significativa y directa la cual fue respaldada por un valor Spearman de 61.3%, bajo un nivel de significancia pertinente, concluyéndose de tal modo que evidentemente existe relación entre ambas variables.

Revilla y Meza (2015) en la Ciudad de Arequipa, desarrollaron un estudio titulado: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja rural de ahorro y Crédito Incasur S.A. en la provincia de Arequipa 2013”. Como objetivo general se planteó analizar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja rural de ahorro y crédito Incasur S.A., Arequipa 2013. Esta investigación es de tipo Descriptiva Representativa. Los instrumentos que se usaron fueron material bibliográfico y cuestionarios. Como conclusiones se obtuvo que el desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado por un clima que no es el adecuado en la empresa, por lo mismo esta debería preocuparse por mejores muchos aspectos para evitar que haya una fuga de talentos que provoquen una inestabilidad. De tal manera, se recomienda que se consideren decisiones que busquen satisfacer al colaborador haciéndolo trabajar tranquilamente.

1.2.1 Local.

Bravo (2019) en la ciudad de Chiclayo, realizó un trabajo de investigación de título: “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018”, En la institución en estudio se observa que el personal presenta desmotivación, apatía e indiferencia con sus compañeros y con la empresa por lo que genera una ineficiencia en el logro de objetivos, por este motivo se estableció como objetivo general, determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Servicio de Salud Chiclayo, 2018. La investigación fue considerada de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, de método descriptivo con un diseño no experimental, de metodología descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 42 servidores públicos, la técnica de la que se hizo uso fue la encuesta para recolectar información y por medio de ello llegar a la conclusión de la aceptación de la hipótesis nula de la influencia entre ambas variables, es decir que no existe correlación estadística entre el clima organizacional y satisfacción.

Vera (2018) en Chiclayo, llevo a cabo una investigación que título: “Taller motivacional para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores en la clínica de salud ocupacional preventiva SAC – Chiclayo 2018” En esta organización se identificó que la problemática era que los trabajadores no se sentían motivados por lo que ocasionaba una deficiencia cuando realizaban sus actividades por lo que la empresa ya no llegaba a sus objetivos, por ello la finalidad de del trabajo fue Aplicar el Taller Motivacional para fortalecer el desempeño Laboral de los colaboradores en la Clínica. El estudio fue denominado de diseño pre – experimental, la población fui constituida por un total de 30 colaboradores de la institución en análisis, la técnica usada para recolectar información, fue la encuesta la cual arrojó resultados que nos ayudaron a llegar a concluir que el taller motivacional propuesto tuvo resultados favorables, es decir que influyó positivamente en el desempeño laboral.

Herrera y Ferroñan (2018) en la ciudad de Chiclayo, se realizó una investigación titulada: “El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal en la empresa comercial G&M S.A.C. - Chiclayo - 2016”. Como objetivo principal planteó el de evidenciar la influencia que ejerce el clima laboral en el desempeño del personal de la empresa comercial G&M SAC. Ubicado en el distrito de José Leonardo Ortiz - Chiclayo. Para esto se aplicó un método de campo, realizándose ponderaciones que permitieron obtener

resultados sobre los factores que los afectan al desempeño. Llegándose a evidenciar que el clima preponderante en la empresa no es satisfactorio ni fomenta la producción, de tal forma no afecta ni influye en nada al desempeño laboral.

Olaya (2018) en la ciudad de Chiclayo, se realizó una investigación titulada: “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de comunicaciones fijas aeronáuticas del Aeropuerto Internacional “CAP. FAP. José Abelardo Quiñones Gonzales” – Chiclayo”. Planteándose como objetivo principal el identificar cuál es la influencia que ejerce el clima organizacional sobre el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Área de Comunicaciones Fijas Aeronáuticas del Aeropuerto Internacional “Cap. Fap. José Abelardo Quiñones Gonzales” – Chiclayo. Como metodología se consideró a un tipo descriptivo como también explicativo para explicar la influencia, es por ello que se hizo uso de entrevistas y test. Concluyéndose de tal forma que si existe tal influencia, recomendándose de tal forma que en la empresa se realice monitoreo y se fortalezca la relación entre ambas variables.

Gallo y Bocanegra (2017) en el distrito de Santa Rosa, se realizó una investigación titulada: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Ecomphisa S.A del Distrito de Santa Rosa - Chiclayo”. Como objetivo general se estableció identificar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa ECOMPHISA S.A. del distrito de Santa Rosa. La metodología aplicada en la presente fue la analítica descriptiva. Se concluyeron que los factores como lo es el clima organizacional, el desempeño laboral, tiene que ser de mucha propiedad e identificación en los trabajadores para lograr los objetivos y metas que conllevan al éxito establecido, de tal manera que la empresa puede obtener mejores resultados.

Chiquinta (2017) en la ciudad de Chiclayo, desarrollo una tesis de título: “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque- Chiclayo, 2017”, nos dice que ante las exigencias que en la actualidad se imponen en el sector salud de una mejora de gestión de calidad. El tema de clima organizacional ha tomado un rol importante para la calidad de atención, por ello el objetivo general es la determinación de la correlación del clima organizacional y la

satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital en estudio. La investigación fue considerada de diseño correlacional, la población estuvo constituida por 42 enfermeras, se hizo uso de la técnica de encuesta para recolectar información, mediante estos datos se llegó a concluir que existe una correlación alta entre ambas variables.

Uceda (2017) en Chiclayo, desarrollo una tesis denominada de título: “Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias- Chiclayo, 2017”, en el centro de salud se identificó que los colaboradores de la institución cuentan con un horario establecido, sin embargo la mayoría de veces laboran quedándose fuera de sus horas de trabajo, por lo que genera una insatisfacción laboral lo cual hace que exista una nula productividad, por lo que se definió como objetivo determinar el vínculo existente entre clima laboral y satisfacción del usuario interno del centro. El trabajo fue de diseño descriptivo correlacional, asimismo la población objeto de estudio estuvo conformada por 43 trabajadores de la institución, para ello se hizo uso de la técnica de encuesta con su respectivo instrumento, el cual fue el cuestionario, de este modo se llegó a concluir en la investigación que el 72% de los colaboradores tienen un nivel medio de clima laboral y solo el 86% presentan una satisfacción media en el ámbito laboral, por lo que se recomendó que a partir de los resultados que propagan estrategias para la mejora continua de las variables dentro de la organización.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima Organizacional.

Nos definen como el ambiente que debe existir entre los colaboradores y la empresa, están ligados estrechamente al grado de motivación de los trabajadores, identifica las maneras específicas de motivación del clima laboral, por eso es favorable cuando concede satisfacción a las básicas necesidades personales y de moralidad de los trabajadores y malo cuando no se logra satisfacer dichas necesidades. (Chiavenato, 2011, p. 86)

El clima organizacional hace referencia al conjunto de características del clima de trabajo, son percibidas de forma directa por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, y sus consecuencias se ven en el comportamiento o desempeño del trabajador, es una variable muy importante que existe en una empresa. El clima organizacional también se conoce como los "determinantes situacionales" o "determinantes

ambientales" que afectan el comportamiento humano. Básicamente, el clima organizacional refleja la percepción de una persona de la organización a la que pertenece. Es un conjunto de características únicas que los empleados perciben sobre sus organizaciones, lo que sirve como una fuerza importante para influir en su comportamiento. Por lo tanto, el clima organizacional en un sentido amplio, puede entenderse como el entorno social de la organización. (Goncalves, 1997)

1.3.1.1 Importancia.

La importancia que tiene esta, es porque le da un valor inductivo y motivacional que tiene el clima organizacional para cualquier entidad. Aun que muchas veces esta como algo irrelevante por ser subjetivo y sutil, porque no ser parte de la estructura. El clima organización siempre estará presente, así no lo veamos, pero nos damos cuenta por las consecuencias que tiene, se hace notar cuando hay fallas en la productividad y compromiso con una empresa. Pero en la actualidad las empresas innovadoras ya le ponen atención porque saben las consecuencias que esta trae si se pasa desapercibido, además que de ello depende la eficiencia del desempeño laboral. (Flores, 2014)

1.3.1.2 Características del clima Organizacional.

Según los Profesores Litwin y Stringer, las percepciones y criterios que contiene el clima organizacional tienen un origen en los factores existentes que se relacionan con el liderazgo y las prácticas de dirección. Además, con un sistema formal con una estructura de organización, interacción con los miembros, incentivos económicos todo ello tiene incidencia en el desempeño del trabajo; los profesores establecieron las siguientes características que repercuten en el clima organizacional. (Gaspar, 2013)

El clima laboral se da de forma funcional, lo que significa que las empresas guarden estabilidad de clima organizacional en base a los criterios o por lo que se caracterice. El comportamiento de los colaboradores depende del ambiente laboral en la otorgue la empresa, pueden ser modificados. Un buen clima laboral influye directamente en desempeño y compromiso que tengan los trabajadores con la entidad. Los colaboradores modifican el clima laboral de la organización además adoptan propios comportamientos y actitudes. Las variables del clima organizacional en una empresa pueden afectar según sea el ambiente.

Los colaboradores sacaran a relucir el clima laboral ya sea bueno o malo, mediante sus actitudes y comportamiento, lo cual sería una alerta para la entidad avisando que ocurre algo malo en ese aspecto.

1.3.1.3 Factores que afectan el Clima Organizacional.

Los principales problemas del ambiente laboral, es porque no identifican sus objetivos en conjunto a sus empleados, es decir, los colaboradores no tienen las funciones bien definidas y lo que deben desarrollar desde su cargo, por ello se da el desorden y la ineficiencia, ahí inicia los problemas de comunicación, porque los profesiones no desarrollas las habilidades y capacidades frente a este tipo de problemas, los estilos de liderazgos también se da a notar, cuando este no es adecuado también se convierte en un generador de problemas. Los factores según PYRSEL (2017), que se ven vinculadas directamente según estudiosos son:

- **Motivación**
- **Recompensas**
- **Propósito**
- **Comunicación**
- **Conflicto**
- **Estructura**
- **Satisfacción**
- **Capacitación**

1.3.1.4 Variables del Clima Organizacional.

Existen empresas que aún no le dan importancia promover el buen clima laboral lo cual es gratificante, pero es necesario identificar estas problemáticas para poder contrarrestar crear cultura organizacional. Los profesionales buscan encontrar trabajos y puedan desempeñarse en un ambiente agradable. Sin embargo, las empresas solo miden su clima laboral y ya no incurren en la implementación de mejorarla, asimismo deberían darles más relevancia a las siguientes variables para poder gestionar un adecuado clima organizacional. (Francia, 2017)

Comunicación Organizacional: consiste en recoger información respecto de la forma en que los canales de comunicación son utilizados, este proceso se sugiere implementarlo en la comunicación interna y externa.

Relaciones Interpersonales: nos quiere decir de qué forma es la interacción y el apoyo de los trabajadores de una entidad con el fin de poder lograr sus objetivos, siendo un esfuerzo social.

Organización del Trabajo: es importante definir funciones, y las responsabilidades que deben realizar los trabajadores en cada una de sus áreas teniendo en cuenta la distribución laboral de la empresa.

Liderazgo: Es relevante conocer las impresiones de como los mandos de la organización promueven y trabajan con su equipo para poder cumplir con los objetivos.

Condiciones de Trabajo: hace referencia al ambiente de trabajo, las instalaciones, el inmobiliario que tiene una entidad para poder facilitar el trabajo de los colaboradores y puedan cumplir sus funciones eficientemente.

Es muy importante el establecimiento de un plan que ayude a disminuir problemas que puedan existir dentro de la entidad, al menos casi en su totalidad y se tiene que tomar en cuenta todos los factores para poder conocer las causas. (Francia, 2017)

1.3.1.5 Tipos de Clima Organizacional.

Según Likert nos define tres tipos de variables que ayudan a identificar las características de una entidad y tienen influencia en el comportamiento de cada uno de los trabajadores respecto al clima organizacional, esas se derivan en tres:

Variables Causales: son conocidas como independientes que están dirigidas al sentido de la compañía en crecimiento y recepciona los resultados, dentro de esta se encuentra las estructuras administrativas, organizativas, decisiones, actitudes y competencias. (Rodríguez, 2016)

Variables Intermedias: están van dirigidas a medir la situación interna de una entidad, conocemos el rendimiento de los colaboradores, comunicación, motivación y la toma de decisiones. (Rodríguez, 2016)

Variables Finales: Estas se originan por medio de los resultados obtenidos por cada aplicación de las variables, su desempeño de esta variable es dar un resultado concreto de una entidad puede ser productiva o perdida. (Rodríguez, 2016)

CLIMA AUTORITARIO-EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO-PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO-CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV.
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	Las motivación de los empleados se da por su participación, por e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

Figura N° 1. Tipos de Climas

Fuente: Chiavenato (2011)

Autoritario. Principal característica es la desconfianza que se presenta. Puede ser beneficioso cuando una decisión debe tomarse rápidamente o cuando un proyecto o situación es particularmente estresante. Normalmente la administración toma decisiones por mi cuenta y les digo a otros miembros del grupo qué hacer y cómo hacerlo.

Paternalista. Bajo este estilo de gestión, mi función sería paternal o paterna, por lo que me gustaría actuar como guía y proteger a mis subordinados como miembros de mi familia para proporcionarles buenas condiciones de trabajo y beneficios adicionales, pero es más relevante si tengo un pequeño negocio.

Consultivo. Existe en un porcentaje alto el tema de descentralización en las decisiones y en el control. Pero aún se considera el esquema jerárquico, aunque

las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. El clima que se genera es de confianza posibilitando que se ejerza responsabilidad en mandos más inferiores.

Participativo. Este estilo fomenta la discusión grupal y cree en la toma de decisiones a través del consenso. Me gustaría ser un líder democrático para tomar una decisión final, pero solo después de considerar cuidadosamente lo que otros miembros del grupo han dicho que la decisión va con la mayoría para promover el trabajo en equipo, la lealtad al grupo y la creatividad. Lo usaré si tengo Una organización centralizada.

1.3.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional-

Según el estudio realizado por los autores más relevantes del tema de clima organizacional podemos considerar a Litwin & Stringer (1978) y Brunet (1999) para lo cual se consideran a las siguientes dimensiones y que serán de herramienta para la investigación, además para poder analizar y evaluar un ambiente laboral de una compañía:

Relación con el directivo

La Universidad de Chile, lo define como el trato que pueda existir entre el jefe y un empleado, además que este pueda servir para mejorar el desarrollo profesional. En base a ello ese trato se convierte en un objetivo para el colaborador, pero será necesario ser cuidadoso en la manera en la que pueda alcanzar este objetivo. Toda persona al encontrarse dentro de una organización siempre está observando el trato o ambiente laboral, sobre todo el trato que otorga el jefe a sus subordinados. Muchas veces podrá ser mal observado el acercamiento o la confianza que se busca como trabajador, sin embargo, muchos estudiosos demuestran que mantener una relación asertiva con los jefes o directivos es importante y bueno para de esta manera poder contribuir con el desarrollo de la vida profesional, claro está, sin utilizar ese recurso negativamente o fastidiando a otros profesionales. (Universidad de Chile, 2013).

Teniendo como indicadores: comunicación, desarrollo personal, equidad, liderazgo y cooperación.

Relaciones Interpersonales

Trabajar en un clima laboral adecuado es importante para los trabajadores y compañía, porque un entorno saludable directamente influye en el desempeño de los colaboradores, además de que estos se sientan bien física y psicológicamente. Las relaciones interpersonales se pueden identificar de distintas maneras, aunque el ambiente se hace inestable para los trabajadores, pero así mismo hay otras que buscan mejorar por un ambiente saludable. (Osorio y Zavala, 2016).

Teniendo como indicadores: el trabajo en equipo

Reconocimiento de trabajo

Es el concepto que tiene o percibe todo individuo de ser apreciado por la gerencia y en el equipo de trabajo, ya sea padres eh hijos. La necesidad de poder ser valorados es importante sobre todo recompensados por realizar un trabajo adecuado, así seamos independientes. Las empresas de hoy le dieron más énfasis a los reconocimientos y recompensas, a causa de que los gerentes disponen de menos recursos de influir en sus subordinados, en los tiempos más duros este tipo de estimulaciones tienden a ser muy representativos así los trabajadores logren más altos niveles de desempeño. Desde un punto individual las recompensas deben satisfacer las necesidades básicas de un trabajador. (Osorio y Zavala, 2016).

Teniendo como indicadores: recompensa y apoyo en tareas.

Autonomía en el desarrollo del trabajo

Es el nivel que tiene un individuo de libertad e independencia otorgado el puesto en que se encuentre, así pueda establecer maneras y procedimientos para ejecutar alguna tarea o actividad. Tener una autonomía adecuada y responsable hará que el trabajador se sienta más seguro y motivado frente al cumplimiento de sus actividades con la organización, además de que sus resultados serán más efectivos y la entidad pueda sentirse satisfecho con dicho resultado.

Teniendo como indicadores: decisiones propias e independencia del trabajador.

1.3.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se podría definir como el comportamiento de un trabajador de una compañía, organización o entidad, en busca de cumplir a sus objetivos que es realizar

correctamente sus actividades convirtiéndose en objetivos, así mismo este comportamiento engloba a un conjunto de características como las habilidad, necesidades, capacidades y cualidades que se interrelacionan con el trabajo de la entidad para poder llegar a un resultado eficiente. (Chiavenato, 2007)

Es el resultado que realizan los trabajadores mediante el comportamiento adoptado, estos son evaluados previamente porque si no puede ser peligroso, por ello se tiene que diseñar un programa adecuado para poder evaluar a los colaboradores, de lo contrario podría afectar a los factores que interactúan en los procedimientos de la producción en consecuencia el rendimiento de la compañía. (Ruiz, 2015)

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que este es un proceso que ayuda a la empresa a lograr el éxito puesto que traza los objetivos y evalúa los resultados obtenidos. Es decir, se trata de medir el desempeño que se ha logrado en comparación al cumplimiento de metas de manera personal.

Asimismo, el desempeño laboral es una construcción que es central en la psicología del trabajo. Son las acciones escalables, comportamiento y resultados que los empleados se involucran o logran que están vinculados y contribuyen a los objetivos organizacionales. (Viswesvaran, Ones & Hough, 2001)

1.3.2.1 Importancia de evaluar el Desempeño Laboral.

En una evaluación del desempeño laboral los más beneficiado son los trabajadores, mediante las herramientas de medición se puede establecer oportunidades para los colaboradores en la entidad (promoción, cambios de puestos según sus capacidades y formación profesional), en base a ello se puede diseñar planes estratégicos. También puede manifestar o mostrar las habilidades del mando intermedio como líder del equipo de trabajo, analizar la manera de comunicación existente y en qué nivel se encuentra la cultura organizacional. (Ruiz, 2015)

La evaluación del desempeño (ED) es un mecanismo formal que sirve para la revisión de como una persona realiza sus actividades, siendo un factor muy relevante en la

palabra formal, porque en si el departamento encargado debería evaluar y analizar el desempeño de sus trabajadores de todos los niveles. (Mondy, 2010)

Como se mide el desempeño laboral

Recursos Humanos, es quien se encarga de realizar dicha evaluación, pero puede realizarla cualquier otra comisión que haya sido creada para ese fin, esta puede componerse del gerente, director y técnicos, siendo ellos los principales responsables sobre dicha evaluación.

Pero en otros casos, se puede dejar dicha evaluación a mandos que no son tan superiores, porque no se considera que ellos tengan las capacidades suficientes para lo que cada puesto requiere. Sin embargo, la autoevaluación no es tan frecuente, requiriéndose colaboradores más calificados que sean capaces de evaluarse por si mismos. (CONTROL GROUP, 2017)

1.3.2.2 Métodos de Evaluación.

Según los autores Dessler y Juárez (2011) “identifica métodos de evaluación, por lo general las evaluaciones se deben realizar haciendo uso de los métodos formales” (p.230).

Método de escala de Puntuación Grafica

Consiste en identificar algunos rasgos y un rango de desempeño para cada uno, con indicadores de calidad, un rango que tenga valores de desempeño para cada indicador. El encargado califica a cada subalterno marcado con un círculo o puntuación que muestre un mejor desempeño y cada característica, finalmente se hace la suma de las puntuaciones de todas las características.

Método de Clasificación alterna

Consiste en clasificar a los empleados de un mejor y peor características, siendo uno de los métodos más clásicos para evaluar, porque resulta más fácil identificar a los peores y mejores trabajadores que clasificarlos. Además, identifica que trabajador se encuentra en un rango más alto y bajo, y así alternar entre ellos para que puedan interactúa entre todos.

Método de comparación de pares

Este método consiste en comparar de pares, cada de los trabajadores a evaluar, se compara con todos los demás alternando con cada uno de las características, así poder identificar como es el desempeño de cada uno.

Método de distribución forzada

Con este método de distribución forzada, el jefe o gerente determina porcentajes predeterminados de cada uno de los personales según a sus cargos en categorías de desempeño, de la misma manera que un docente pueda calificar sobre la curva, es uno de los métodos usualmente utilizado.

Método de escalas de calificación

Es un método de evaluación muy utilizado, porque califica a los trabajadores de acuerdo a los criterios que se hayan establecido, cuando se hace uso de este, las personas encargadas deben registrar todo lo observado respecto al desempeño de la escala que tiene muchas categorías, la mayoría de veces esta entre el cinco al siete, que se define por medio de adjetivos y que cumpla con las expectativas.

Método de estándares laborales

Consiste en comparar el desempeño de cada uno de los trabajadores con un estándar ya establecido según los resultados esperados. Los patrones establecidos mostraran la producción normal de un empleado promedio que se desempeña de manera normal. Por ello es que las entidades están en la capacidad de aplicar estándares laborales a cualquier tipo de departamento.

Método de Clasificación

Consiste en la actividad que realizará la persona encargada, colocará a todos los trabajadores en un grupo y los evaluará por orden según su desempeño laboral, es decir, el mejor trabajador estará en el lugar más alto y el peor abajo respectivamente. Se realizará este proceso hasta que se pueda clasificar a los trabajadores, habrá un poco de dificultad cuando todos se encuentren en el mismo nivel o parecido.

1.3.2.3 Dimensiones del desempeño laboral.

Según Viswesvaran, Ones, & Hough (2001) definen las siguientes dimensiones por la que se puede evaluar el desempeño laboral:

Competencia interpersonal: esta se define como la capacidad o habilidad que tienen un individuo para poder iniciar y mantener relaciones con otras personas de su entorno donde se encuentra.

Teniendo como indicadores: integración e iniciativa

Comunicación: es definida como una actitud personal activa y positiva al momento de relacionarse con otros individuos, además de poder expresar las opiniones, es una herramienta para intercambiar ideas, y se hace asertiva cuando los mensajes se den de manera clara y concisa.

Teniendo como indicadores: ideas nuevas, participación y asertividad.

Esfuerzo: Es un factor motivacional de la manera de comportarse, la energía que se sacrificara para realizar una actividad, siendo la intensidad con la que se desempeña un trabajador mediante las capacidades que poseemos o cualquier otra habilidad.

Teniendo como indicador: identificación de problemas

Aceptación de las normas y políticas: Es la actitud frente a las manifestaciones y el compromiso que tiene un colaborador con una compañía trasmitiendo sus valores. Los reglamentos de encuentran estructurados en un documento que contiene las políticas y normas que se deben acatar en toda la entidad.

Teniendo como indicador: cumplimiento de las obligaciones

Evaluación global del desempeño laboral: Esta se define como la suma de todas las dimensiones o formas de evaluar el desempeño laboral de un individuo; como la productividad, competencia, esfuerzo, calidad, comunicación y liderazgo, en base de ello se tendrá un resultado final y se podrá emitir como es el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa.

Teniendo como indicadores: conocimientos y habilidades

1.4 Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores del clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en la ONG Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Este estudio se justifica de manera teórica debido a que sustentó en las teorías de clima organizacional como las de desempeño laboral, enfocándose en su análisis de las mismas, discusión y generación de conocimiento valido, para el clima organizacional se consideró a Litwin & Stringer (1978) y para el tema de desempeño laboral se consideró a Viswesvaran, Ones, & Hough (2001).

Como justificación metodológica se fundamenta en un enfoque de tipo cuantitativo, diseño no experimental e investigación descriptiva correlacional, asimismo los instrumentos fueron validados por expertos fundamentados los mismos en las teorías de los autores anteriormente mencionados, lo cual sirve para futuras investigaciones.

La justificación práctica se basa en que los resultados puedan servir a los fines de la empresa, en cuanto se apoye a mejorar el clima Organizacional y obtener un positivo Desempeño Laboral por parte de los colaboradores; lo que hará que exista armonía en la organización y se cumplan las metas trazadas en favor de los niños más necesitados.

La justificación social se basa que, con el desarrollo de esta investigación, los colaboradores no vendrán cargados de emociones negativas ni problemas; no habrá un liderazgo negativo que perjudiquen las relaciones interpersonales; se tratará de tener una cultura positiva y se solucionarán aquellos factores externos e internos que sean inadecuados y perjudiquen el desempeño en la ONG.

1.6 Hipótesis

Los factores del Clima Organizacional afectan significativamente el Desempeño Laboral en la ONG “Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 General

Determinar los factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en la ONG “Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018.

1.7.2 Específicos

- a) Evaluar el clima organizacional de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018.
- b) Identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018.
- c) Medir la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de lo ONG Llamados para Servir.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Es de tipo correlacional puesto que la investigación busca determinar el grado de asociación del clima organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados Para Servir. La investigación correlacional, como la investigación causal-comparativa, es un ejemplo de lo que a veces se llama investigación asociativa. En la investigación asociativa, se estudian las relaciones entre dos o más variables sin ningún intento de influenciarlas. En su forma más simple, los estudios correlacionales investigan la posibilidad de relaciones entre solo dos variables, aunque las investigaciones de más de dos variables son comunes. Sin embargo, a diferencia de la investigación experimental, no existe manipulación de variables en la investigación correlacional.

Según su enfoque o tendencia es Investigación cuantitativa porque se va medir las dos variables en función del desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados Para Servir.

Diseño de la investigación

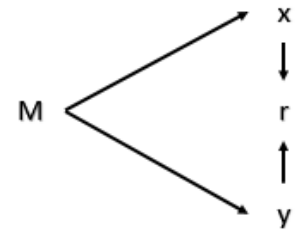
Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirman que un diseño no experimental es porque no se manipulará en ningún momento las variables. Esto debido a la falta de control sobre variables independientes extrañas y / o asignadas

Es decir, en la investigación no experimental se carece de la manipulación de una variable independiente, asignación aleatoria de participantes a condiciones u órdenes de condiciones, o ambas. En cierto sentido, es injusto definir este conjunto amplio y diverso de enfoques colectivamente por lo que no son. Pero hacerlo refleja el hecho de que la mayoría de los investigadores en psicología consideran que la distinción entre investigación experimental y no experimental es extremadamente importante. Esta distinción se debe a que, aunque la investigación experimental puede proporcionar pruebas sólidas de que los cambios en una variable independiente causan diferencias en una variable dependiente, la investigación no experimental generalmente no puede hacerlo, además es de corte transversal porque se ha realizado en un determinado tiempo.

Es de tipo descriptiva correlacional, descriptiva porque busca especificar propiedades, características y aspectos importantes de cualquier prodigio que se estime. Describe lo más relevante de la muestra observada, correlacional porque los investigadores usan la prueba estadística de correlación para describir y medir el grado de asociación (o relación) entre dos o más variables o conjuntos de puntajes.

Dónde:

- M : Muestra
- X : Variable Independiente
- Y : Variable Dependiente
- r : Correlación



2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La presente investigación tendrá como población a todos los colaboradores que asisten a la ONG Llamados para servir que son aproximadamente 19 colaboradores permanente de la ONG. Al respecto, Ñaupas Paitán, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar (2013) define que, a población de interés es la población objetivo del estudio que pretende estudiar o tratar. En los estudios de investigación clínica, a menudo no es apropiado o factible reclutar a toda la población de interés. En cambio, los investigadores reclutarán una muestra de la población de interés para incluir en su estudio. En tales casos, el objetivo del estudio de investigación es generalizar los resultados del estudio de la muestra a la población de interés.

2.2.2. Muestra

Tamayo, M. (2012) la define como un subconjunto de los individuos en una población; normalmente hay datos disponibles para individuos en muestras. Para la presente investigación se tomará a toda la población, es decir a los 19 trabajadores permanentes de la ONG.

2.3. Variables y operacionalización

Tabla 1.

Definición de las Variables

Variable	Definición
Clima Organizacional	El ambiente que debe existir entre los colaboradores y la empresa, están ligados estrechamente al grado de motivación de los trabajadores, identifica las maneras específicas de motivación del clima laboral, por eso es favorable cuando concede satisfacción a las básicas necesidades personales y de moralidad de los trabajadores y malo cuando no se logra satisfacer dichas necesidades. (Chiavenato, 2011, p. 86)
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se podría definir como el comportamiento de un trabajador de una compañía, organización o entidad, en busca de cumplir a sus objetivos que es realizar correctamente sus actividades convirtiéndose en objetivos, así mismo este comportamiento engloba a un conjunto de características como las habilidad, necesidades, capacidades y cualidades que se interrelacionan con el trabajo de la entidad para poder llegar a un resultado eficiente. (Chiavenato I. , 2007)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Cuadro de Operacionalización de variable de clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
(V.D) Clima Organizacional	Relación con el directivo	Comunicación Desarrollo personal Equidad Liderazgo Cooperación	Encuesta Cuestionario Escala de Lickert
	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	
	Reconocimiento de trabajo	Recompensa Apoyo en tareas	
	Autonomía en el desarrollo del trabajo	Decisiones propias Independencia del trabajador	

Fuente: Litwin y Stringer, (1978), Brunet (1999)

Tabla 3.

Cuadro de operacionalización de variable de desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
(V.D) Desempeño Laboral	Evaluación global del desempeño laboral	Conocimiento Habilidades	
	Competencia interpersonal	Integración Iniciativa	Encuesta Cuestionario Escala de Lickert
	Esfuerzo	Identificación de problemas	
	Comunicación	Ideas nuevas Participación Asertividad	
	Aceptación de las normas y políticas	Cumplimiento de las obligaciones	

Fuente: Viswesvaran, Ones, & Hough (2001)

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) la recolección de datos, es necesario realizar un plan que nos guie a adquirir datos con una finalidad específica, el presente trabajo de investigación utilizará como instrumentos de recolección a las encuestas mediante los cuestionarios, este plan incluye:

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Encuesta. Esta técnica es muy útil para el proceso de investigación científica. Son una forma muy tradicional de realizar investigaciones. Son particularmente útiles para diseños descriptivos no experimentales que buscan describir la realidad centrándose en aspectos relevantes. (Tamayo, M., 2012).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Guía de cuestionario. Es un procedimiento de investigación afín de recopilar información. Tamayo, M. (2012) indica. un documento que contiene preguntas y otros tipos de ítems diseñados para solicitar información apropiada para el análisis. El diseño del cuestionario es muy esencial en la investigación, porque un cuestionario inapropiado induce a error a la investigación, a los académicos y a la formulación de políticas. Por lo tanto, se requiere un conjunto de preguntas adecuadas y apropiadas en un orden secuencial en un cuestionario.

Para aplicar la técnica de encuesta a los trabajadores de la ONG Llamados para Servir, se tuvo que formular las preguntas para ello se consideró la guía de cuestionario, con el fin de obtener la información requerida para la presente investigación.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014) afirman que la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Dichos datos serán analizados estadísticamente, para lo cual se aplicará la correlación de Spearman y estadística descriptiva, previamente de haberse obtenido la confiabilidad y validez, asimismo se organizarán en tablas para una mejor visualización y en figuras para su interpretación.

La validez del instrumento se llevará a cabo por medio del juicio de expertos, profesionales con mucha trayectoria y experiencia suficiente en el campo de la investigación científica.

2.6. Aspectos Éticos

Se considerará aquellos criterios que estén acordes a la ética, tales como el respeto a las opiniones, el consentimiento de los encuestados y la privacidad en lo obtenido, es decir lo siguiente:

Autonomía. Las personas que fueron encuestados mostraron total dominio de sus respuestas, nadie manipuló su opinión por lo que se afirma que se ha respetado dicho criterio.

Responsabilidad. Se tiene total responsabilidad en los resultados confiables a los cuales se les interpreta por lo que no se manifiesta algo fuera de lo sucedido en la organización, este estudio no trata de dañar a la empresa sino más bien revisa su problema y le recomienda lo que podría hacer.

Privacidad. No se dañará la imagen de los encuestados por lo que los instrumentos fueron anónimos respetando su opinión.

Confidencialidad. Las opiniones que se den fuera de la encuesta serán confidenciales por lo que este estudio solo sigue fines académicos que no dañe la imagen de la empresa.

2.7. Criterios de rigor científico

Tabla 4. *Criterios de rigor científico*

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Se procederá a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizará la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La recogida de los datos determinará mediante el muestreo teórico, ya que se codificarán y analizarán de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procederá a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información será certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Se detallará con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confiabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados serán contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación serán contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Moreno, Rojas, y Rebolledo-Malpica, (2012)

III. RESULTADOS

3. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 5. Resultados de la encuesta aplicada para medir la variable Clima Organizacional

	Relación con el directivo		Relaciones interpersonales		Reconocimiento		Autonomía de trabajo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Inferior (1)	0	0%	0	0%	4	21%	4	21%
Malo (2)	4	21%	10	53%	12	63%	12	63%
Regular (3)	10	53%	7	37%	3	16%	3	16%
Bueno (4)	5	26%	2	11%	0	0%	0	0%
Sobresaliente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	19	100%	19	100%	19	100%	19	100%

Fuente: elaboración propia

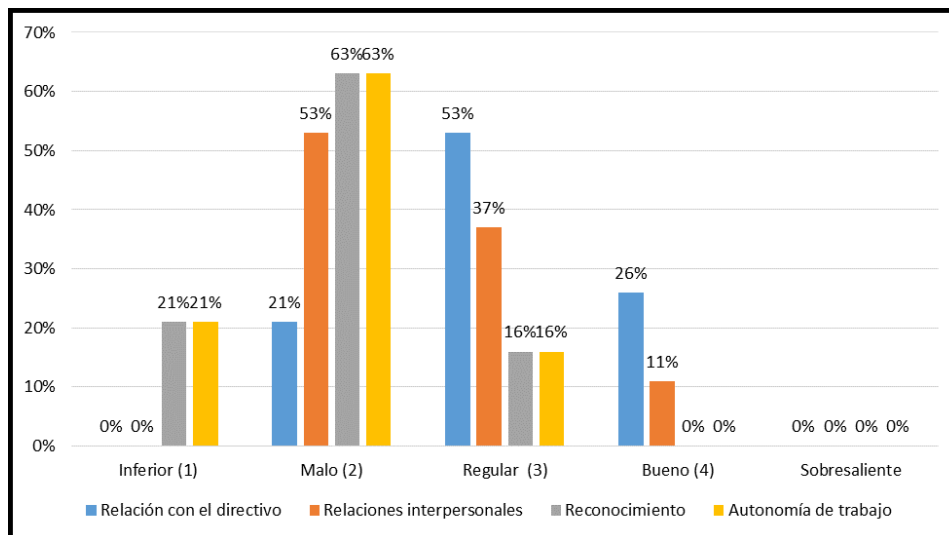


Figura N° 1: Resultados de la encuesta aplicada para medir la variable Clima Organizacional

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el nivel malo se encuentra en mayor frecuencia en la dimensión de reconocimiento y autonomía de trabajo. Mientras que en el nivel bueno se demuestra en la relación con el directivo y las relaciones interpersonales más que en cualquier otra dimensión.

Tabla 6. ¿Mi jefe es una persona profesional con valores y principios?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
De acuerdo	6	32%
Desacuerdo	8	42%
Indeciso	2	11%
Totalmente de acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%



Figura N° 2: ¿Mi jefe es una persona profesional con valores y principios?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 42% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que su jefe es una persona profesional con valores y principios, el 32% siguiente estuvo de acuerdo, el 16% estuvo totalmente de acuerdo y el 11% se mostró indeciso.

Tabla 7. ¿Mi jefe es una persona que cumple con los tratos que hacemos?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	11	58%
De acuerdo	6	32%
Totalmente de acuerdo	2	11%
TOTAL	19	100%

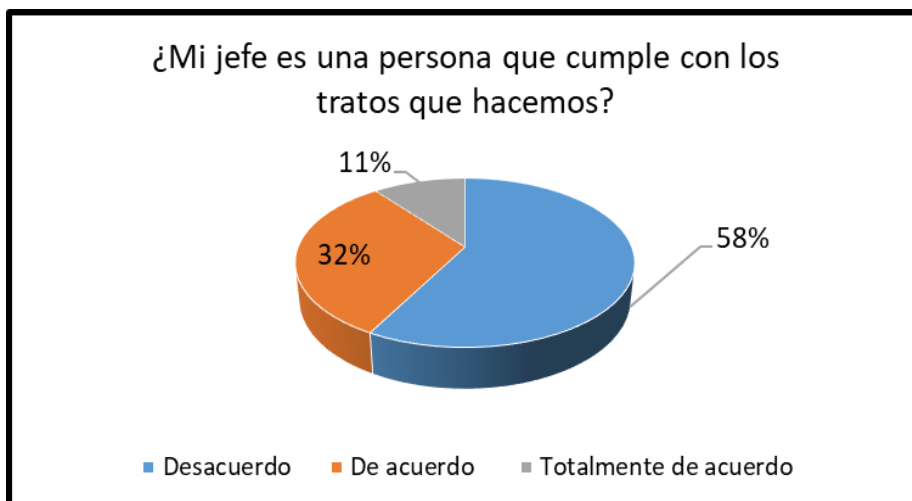


Figura N° 3: ¿Mi jefe es una persona que cumple con los tratos que hacemos?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 58% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que su jefe es una persona que cumple con los tratos que hace, el 32% siguiente estuvo de acuerdo y el 11% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 8. ¿Siento el respaldo de mi jefe en su totalidad?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	2	11%
Desacuerdo	8	42%
Totalmente de acuerdo	9	47%
TOTAL	19	100%

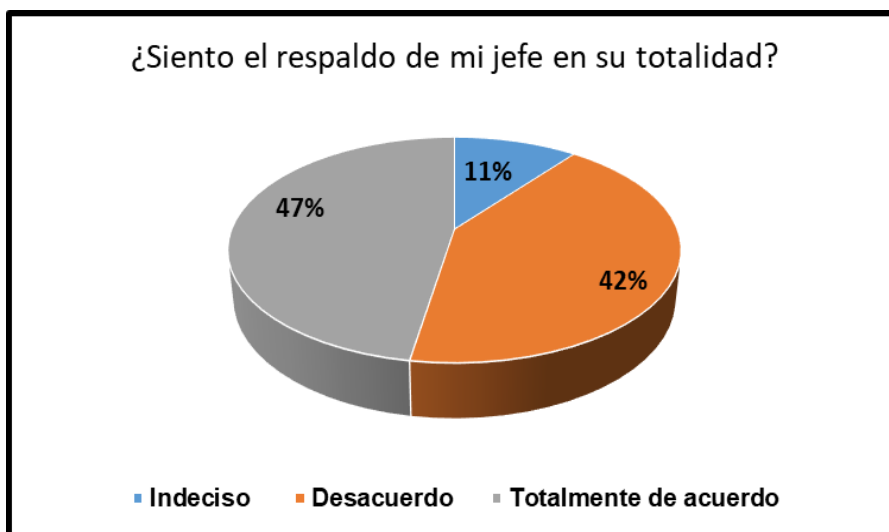


Figura N° 4: ¿Siento el respaldo de mi jefe en su totalidad?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 47% de los trabajadores perciben estar totalmente de acuerdo de que sienten el respaldo de su jefe en su totalidad, el 42% siguiente estuvo en desacuerdo y el 11% se mostró indeciso.

Tabla 9. ¿Puedo contar con mi jefe en todo lo que necesite?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	3	16%
Desacuerdo	10	53%
Totalmente de acuerdo	6	32%
TOTAL	19	100%

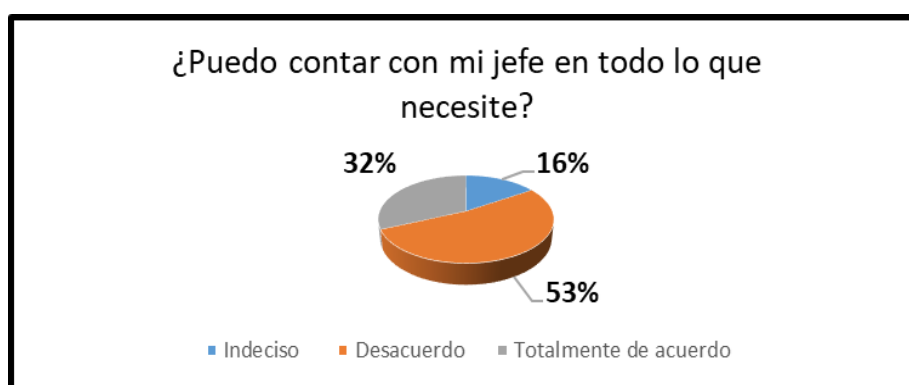


Figura N° 5: ¿Puedo contar con mi jefe en todo lo que necesite?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 53% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que se puede contar con su jefe en todo lo que necesita, el 32% siguiente estuvo totalmente de acuerdo y el 16% se mostró indeciso.

Tabla 10. ¿Tengo una relación asertiva con mi jefe?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	12	63%
Indeciso	3	16%
Totalmente de acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%

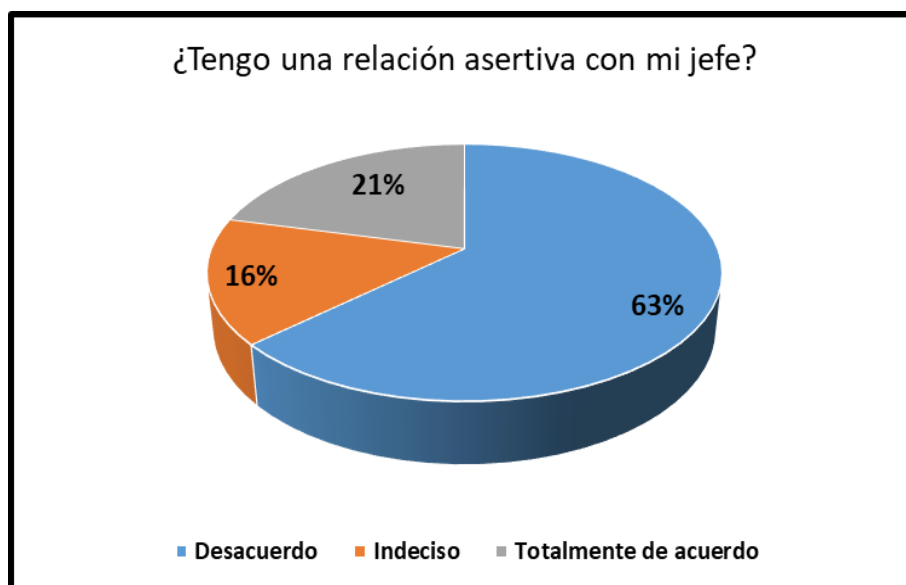


Figura N° 6: ¿Tengo una relación asertiva con mi jefe?
 Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 63% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que se tienen una relación asertiva con su jefe, el 21% siguiente estuvo totalmente de acuerdo y el 16% se mostró indeciso.

Tabla 11. ¿Mi desarrollo profesional es importante para mi jefe dentro de la ONG?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	6	32%
Indeciso	8	42%
Acuerdo	4	21%
Totalmente de acuerdo	1	5%
TOTAL	19	100%

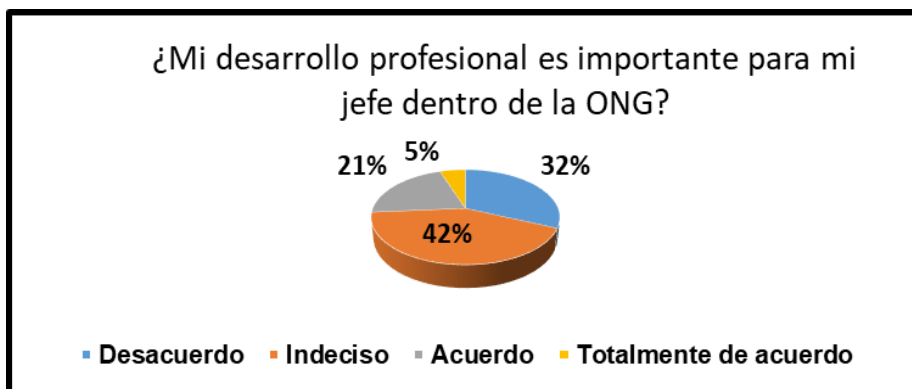


Figura N° 7: ¿Mi desarrollo profesional es importante para mi jefe dentro de la ONG?
 Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 42% de los trabajadores perciben estar indeciso de que su desarrollo profesional es importante para su jefe dentro de la ONG, el 32% siguiente estuvo en desacuerdo, el 21% estuvo de acuerdo y el 5% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 12. ¿Tengo un trato con respeto y me anima a mejorar en el desarrollo de mis actividades?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	1	5%
Acuerdo	6	32%
Totalmente de acuerdo	12	63%
TOTAL	19	100%



Figura N° 8: ¿Tengo un trato con respeto y me anima a mejorar en el desarrollo de mis actividades?
 Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 63% de los trabajadores perciben estar totalmente de acuerdo de que tienen un trato con respeto y se animan a mejorar en el desarrollo de sus actividades, el 32% siguiente estuvo de acuerdo y el 5% se mostró indeciso.

Tabla 13. ¿Mi jefe me traza objetivos de acuerdo a mi capacidad y valora las nuevas ideas que puedo aportar para realizar mi tarea?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	5	26%
Indeciso	2	11%
Acuerdo	5	26%
Totalmente de acuerdo	7	37%
TOTAL	19	100%



Figura N° 9: ¿Mi jefe me traza objetivos de acuerdo a mi capacidad y valora las nuevas ideas que puedo aportar para realizar mi tarea?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 37% de los trabajadores perciben estar totalmente de acuerdo de que su jefe se traza objetivos de acuerdo a su capacidad y valora las nuevas ideas que puedo aportar para realizar su tarea, el 26% siguiente estuvo en desacuerdo, el 26% estuvo de acuerdo y el 11% se mostró indeciso.

Tabla 14. ¿Todas las personas de mi área se tienen un trato cordial?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	9	47%
Totalmente de acuerdo	10	53%
TOTAL	19	100%



Figura N° 10: ¿Todas las personas de mi área se tienen un trato cordial?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 53% de los trabajadores perciben estar totalmente de acuerdo de que todas las personas de mi área se tienen un trato cordial y el 47% estuvo en desacuerdo.

Tabla 15. ¿Existe cooperación y ayuda mutua entre los trabajadores de mi área?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	8	42%
Indeciso	2	11%
Acuerdo	5	26%
Totalmente de acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%

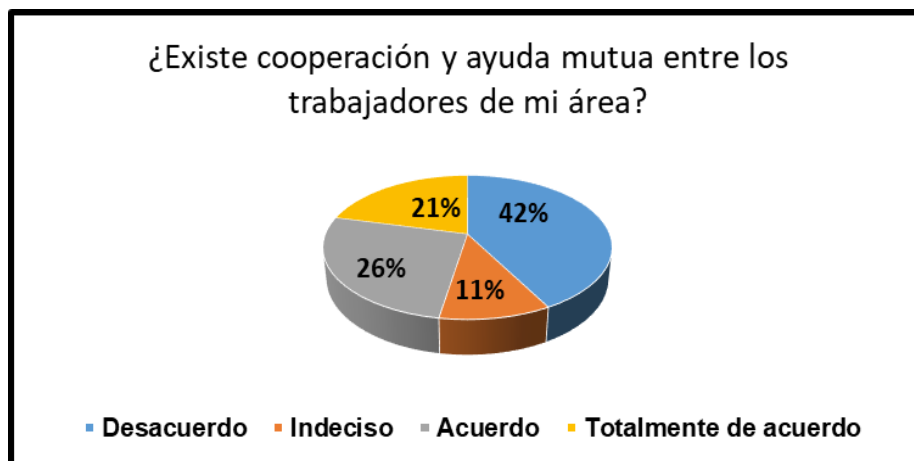


Figura N° 11: ¿Existe cooperación y ayuda mutua entre los trabajadores de mi área?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 42% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que exista cooperación y ayuda mutua entre los trabajadores de mi área, mientras que el 26% estuvo de acuerdo, el 21% estuvo totalmente de acuerdo y el 11% se mostró indeciso.

Tabla 16. ¿Existe trabajo en equipo dentro de la ONG?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	8	42%
Indeciso	3	16%
Acuerdo	5	26%
Totalmente de acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%

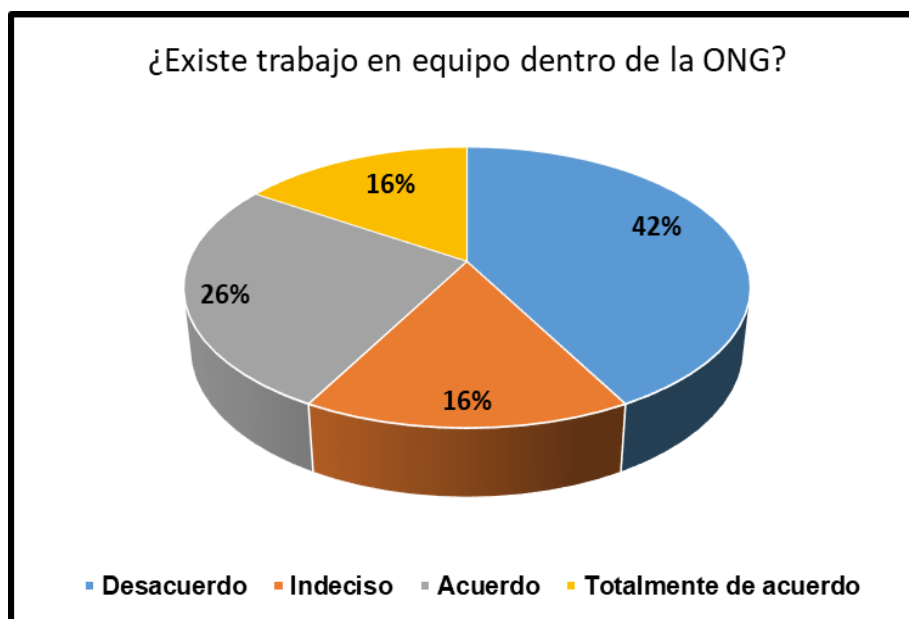


Figura N° 12: ¿Existe trabajo en equipo dentro de la ONG?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 42% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que existe trabajo en equipo dentro de la ONG, mientras que el 32% estuvo de acuerdo, el 16% siguiente estuvo totalmente de acuerdo y el 16% se mostró indeciso.

Tabla 17. ¿Cuándo realizo un trabajo excelente recibo felicitaciones o alguna recompensa?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	8	42%
Indeciso	6	32%
Totalmente de acuerdo	5	26%
TOTAL	19	100%



Figura N° 13: ¿Cuándo realizo un trabajo excelente recibo felicitaciones o alguna recompensa?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 42% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que cuándo realizo un trabajo excelente recibo felicitaciones o alguna recompensa, mientras que el 32% se mostró indeciso y el 26% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 18. ¿Cuento con el respaldo de mi jefe y apoyo cuando cometo algún error?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	10	53%
Indeciso	2	11%
Acuerdo	4	21%
Totalmente de acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%

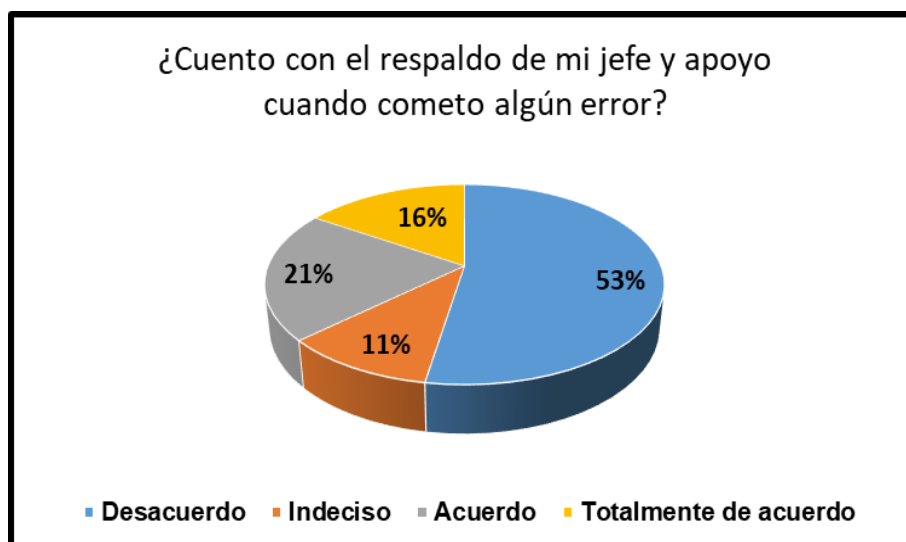


Figura N° 14: ¿Cuento con el respaldo de mi jefe y apoyo cuando cometo algún error?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 53% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que cuentan con el respaldo de mi jefe y apoyo cuando cometo algún error, mientras que el 21% estuvo de acuerdo, el 16% estuvo totalmente de acuerdo y el 11% se mostró indeciso.

Tabla 19. ¿Alguna vez he sido ejemplo a seguir según mi jefe?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
Indeciso	5	26%
Acuerdo	11	58%
Totalmente de acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%

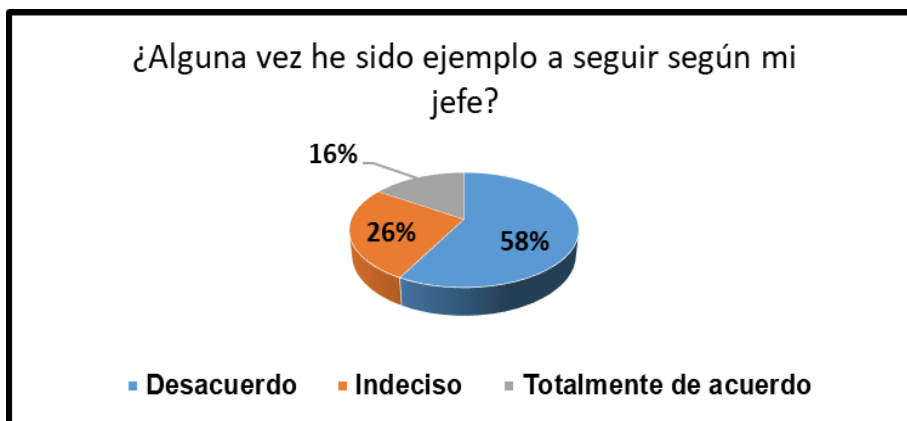


Figura N° 15: ¿Alguna vez he sido ejemplo a seguir según mi jefe?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 58% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que alguna vez he sido ejemplo a seguir según mi jefe, mientras que el 26% se mostró indeciso y el 16% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 20. ¿Tengo la autonomía de elegir el procedimiento más adecuado para desarrollar mis labores?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	10	53%
Indeciso	5	26%
Totalmente de acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%

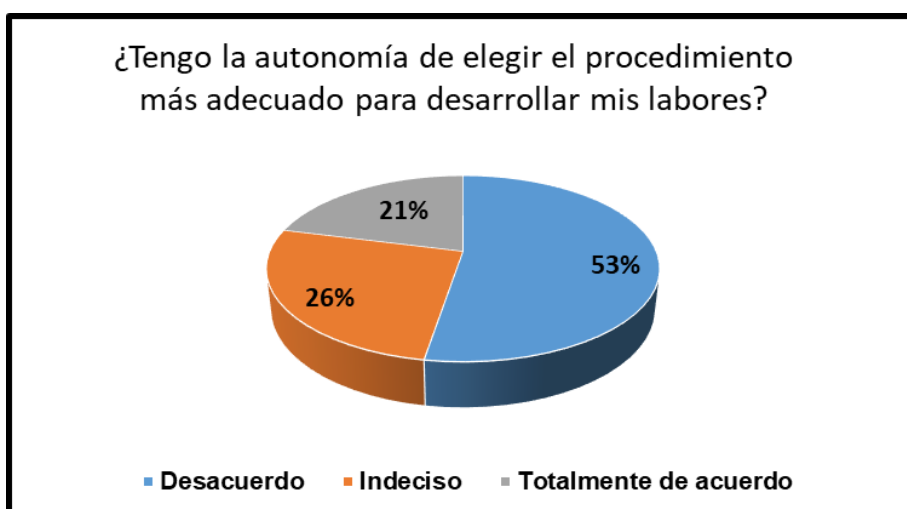


Figura N° 16: ¿Tengo la autonomía de elegir el procedimiento más adecuado para desarrollar mis labores?
Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 53% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que tienen autonomía de elegir el procedimiento más adecuado para desarrollar mis labores, mientras que el 26% se mostró indeciso y el 21% estuvo totalmente de acuerdo.

Tabla 21. ¿Tomo decisiones para contribuir a la eficacia de mi trabajo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	5	26%
Totalmente Desacuerdo	14	74%
TOTAL	19	100%



*Figura N° 17: ¿Tomo decisiones para contribuir a la eficacia de mi trabajo?
Fuente: Elaboración propia*

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 74% de los trabajadores perciben estar en desacuerdo de que toman decisiones para contribuir a la eficacia de mi trabajo mientras que el 26% estuvo totalmente en desacuerdo.

Tabla 22. ¿Cuento con una organización respecto a mis tareas pendientes como me parezca más conveniente?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	8	42%
Indeciso	5	26%
Acuerdo	3	16%
Totalmente acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%



Figura N° 18: ¿Cuento con una organización respecto a mis tareas pendientes como me parezca más conveniente?
 Fuente: Elaboración propia

Según la tabla y figura anterior se evidencia que el 42% de los trabajadores perciben que cuentan con una organización respecto a mis tareas pendientes como me parezca más conveniente, el 26% duda de ello, el 16% se mostró de acuerdo y el 16% restante totalmente de acuerdo.

a) Evaluar el Clima Organizacional de la ONG Llamados para servir.

Tabla 23. Relación con el directivo

Descripción	Frecuencias	%
Inferior (1)	0	0%
Malo (2)	4	21%
Regular (3)	10	53%
Bueno (4)	5	26%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

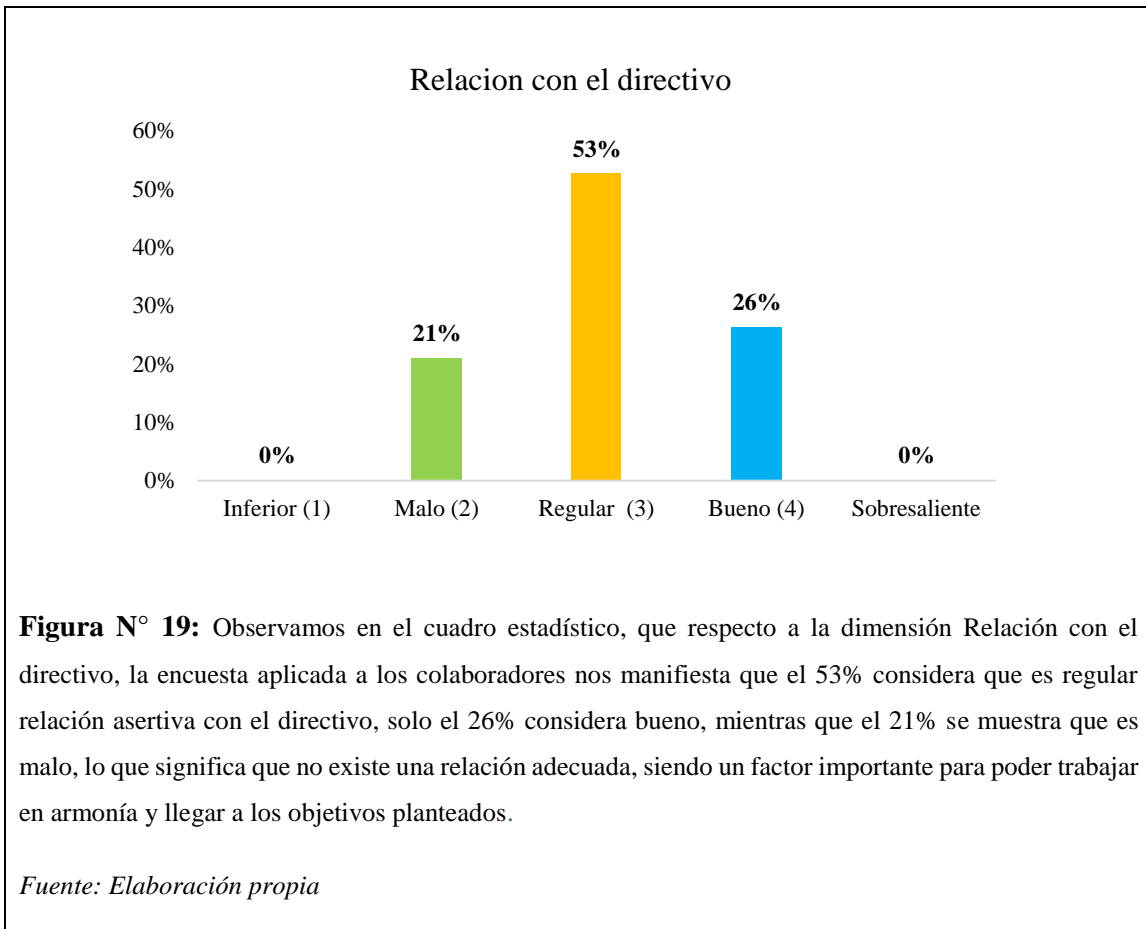


Tabla 24. Relaciones Interpersonales

Descripción	Frecuencia	Porcentajes
Inferior	0	0%
Malo	10	53%
Regular	7	37%
Bueno	2	11%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: elaboración propia

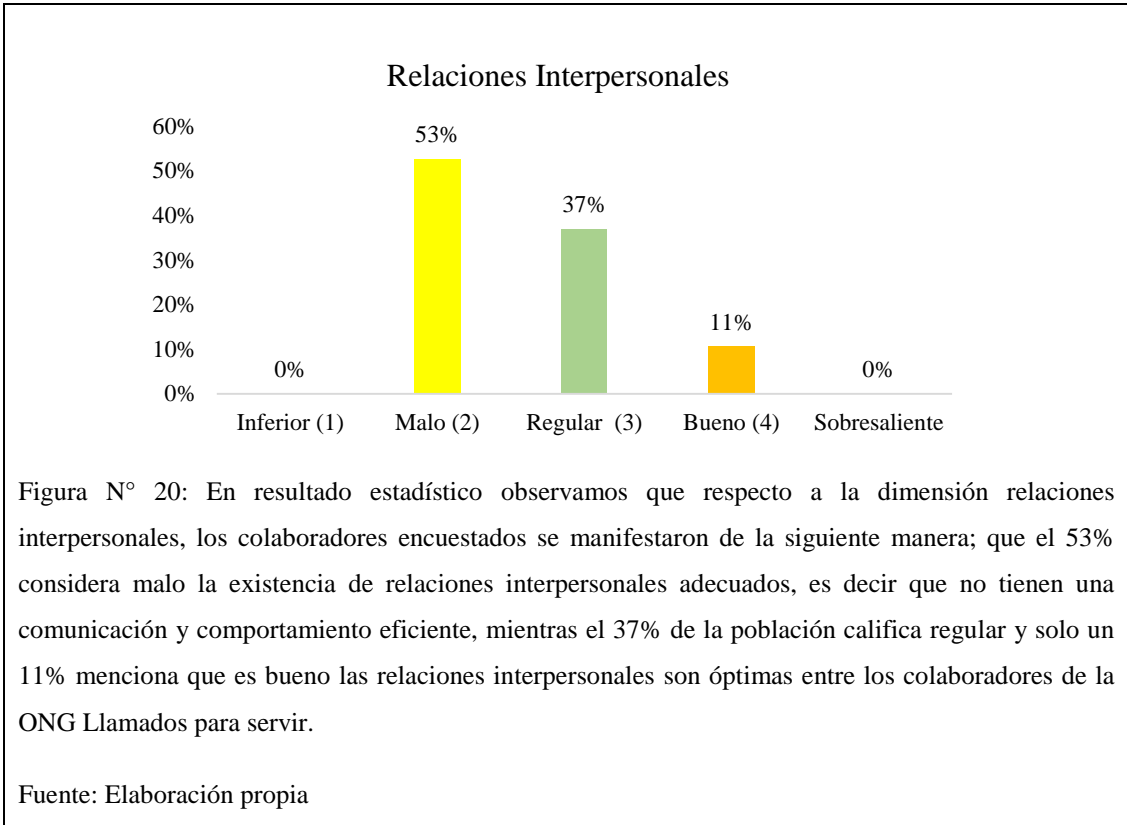


Tabla 25. Reconocimiento

Descripción	Frecuencia	Porcentajes
Inferior	4	21%
Malo	12	63%
Regular	3	16%
Bueno	0	0%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: elaboración propia

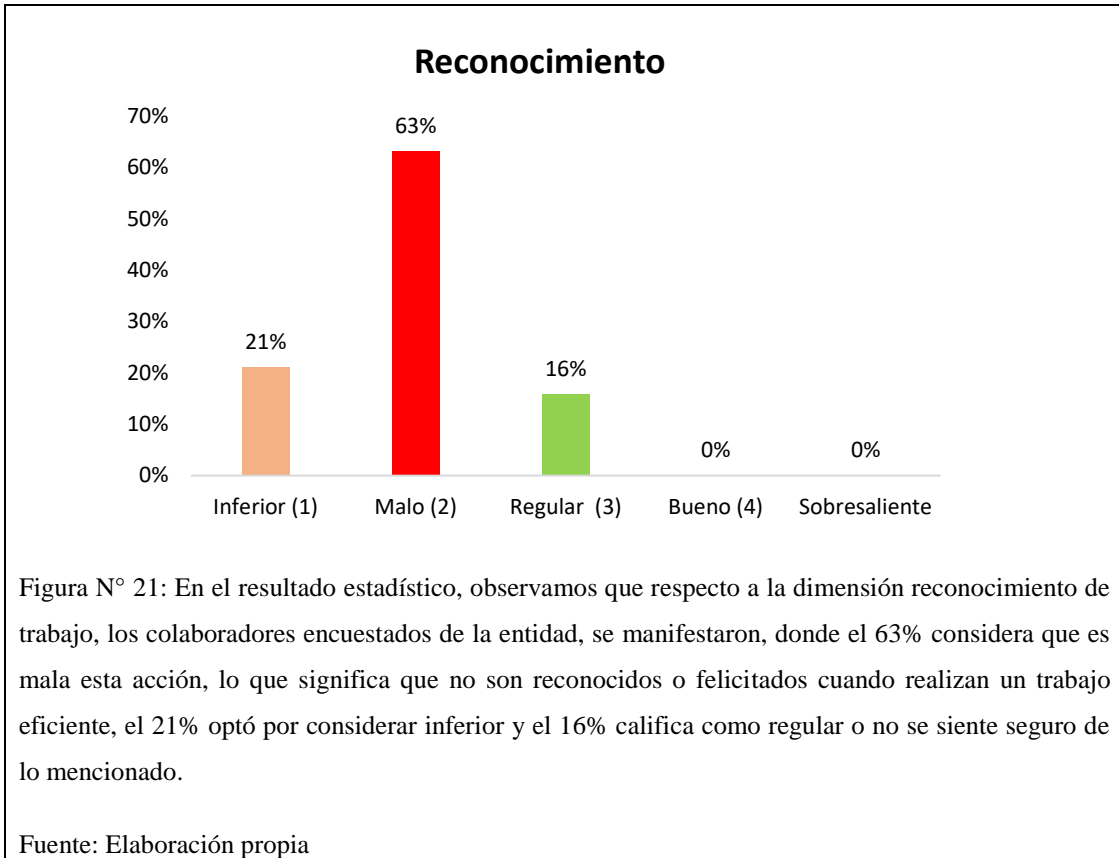
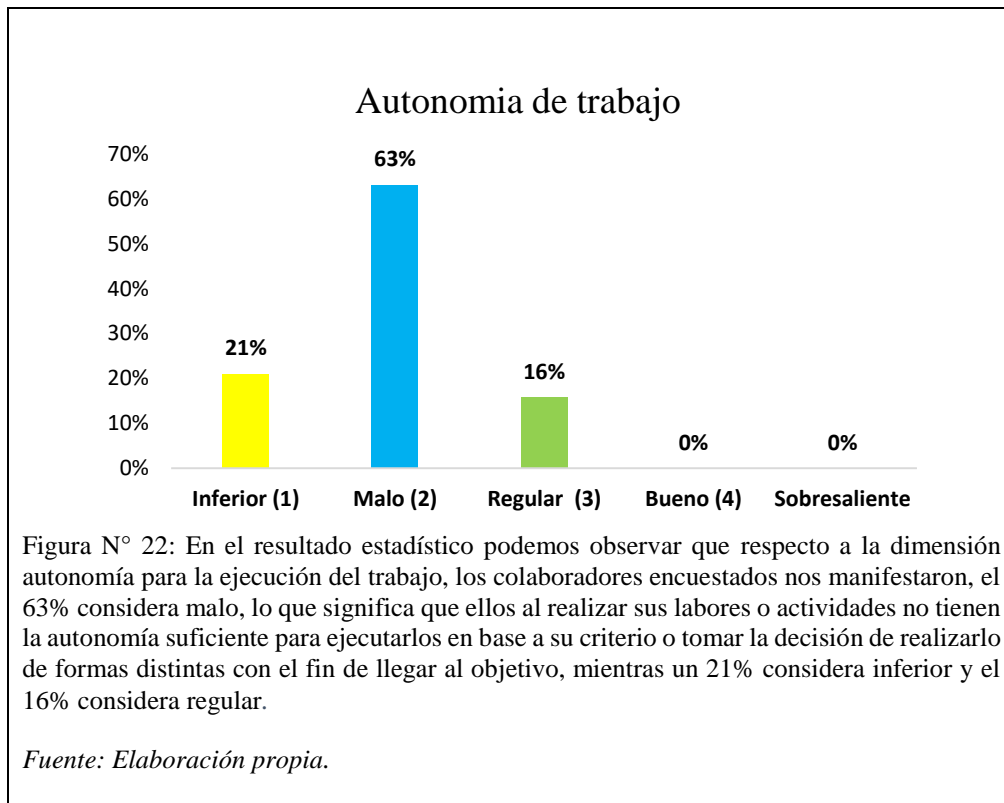


Tabla 26. Autonomía de Trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentajes
Inferior	4	21%
Malo	12	63%
Regular	3	16%
Bueno	0	0%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

Fuente De Elaboración Propia



b) Identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018.

Tabla 27. Resultados de la encuesta aplicada para medir la variable Desempeño Laboral

	Evaluación Global		Competencia interpersonal		Esfuerzo		Conocimiento		Aceptar normas	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Inferior (1)	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo (2)	0	0%	13	68%	14	74%	0	0%	0	0%
Regular (3)	16	84%	5	26%	2	11%	14	74%	17	89%
Bueno (4)	3	16%	0	0%	3	16%	5	26%	2	11%
Sobresaliente (5)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	19	100%	19	100%	19	100%	19	100%	19	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. ¿Tienen el nivel de experiencia y técnica para desarrollar sus actividades?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	6	32%
Indeciso	3	16%
De Acuerdo	8	42%
Muy de acuerdo	2	11%
TOTAL	19	100%

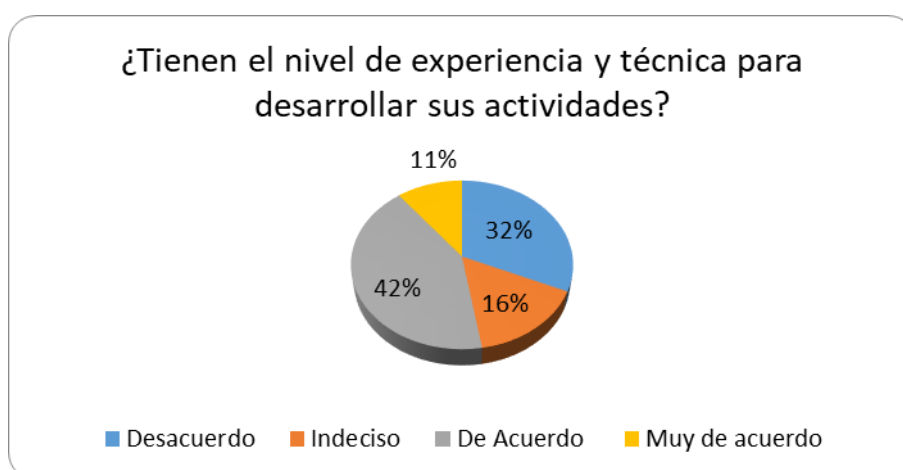


Figura N° 23: ¿Tienen el nivel de experiencia y técnica para desarrollar sus actividades?

Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 42% de los trabajadores tienen el nivel de experiencia y técnica para desarrollar sus actividades, por otro lado el 32% no lo realiza, de otra manera se duda de que el 16% no lo haga, mientras que el 11% lo realiza totalmente.

Tabla 29. ¿Aplica sus conocimientos en los procedimientos de las tareas encargadas?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	4	21%
Indeciso	3	16%
Acuerdo	8	42%
Muy de acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%

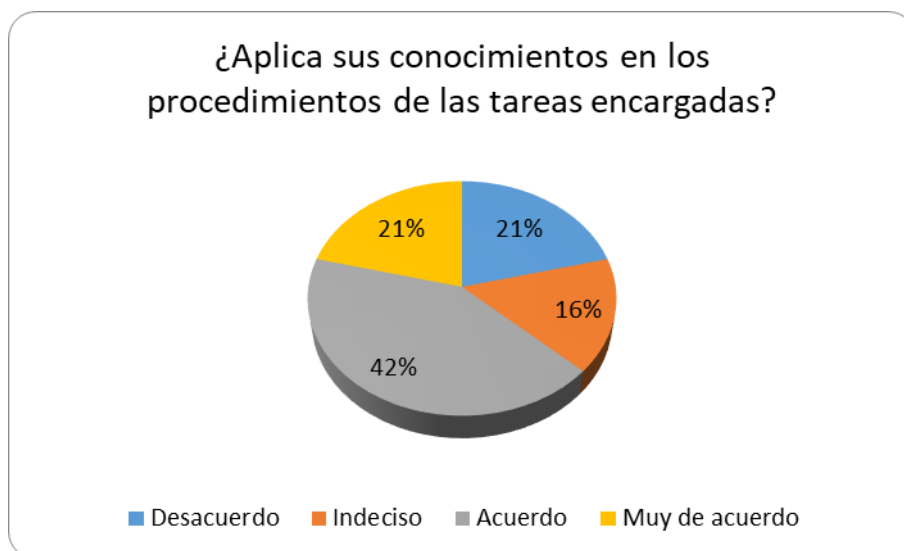


Figura N° 24: ¿Aplica sus conocimientos en los procedimientos de las tareas encargadas?
 Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 42% de los trabajadores aplica sus conocimientos en los procedimientos de las tareas encargadas, asimismo el 21% lo realiza totalmente, por otro lado, el 21% no lo hace, mientras que se duda de que el 21% lo realice.

Tabla 30. ¿Hacen uso de sus habilidades y herramientas?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	5	26%
Acuerdo	10	53%
Muy de acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%



Figura N° 25: ¿Hacen uso de sus habilidades y herramientas?
 Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 53% de los trabajadores hacen uso de sus habilidades y herramientas, por otro lado se duda de que el 26% lo haga mientras que el 21% lo realiza totalmente.

Tabla 31. ¿Se desenvuelven con poca o ninguna ayuda?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	9	47%
Acuerdo	6	32%
Muy de acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%



Figura N° 26: ¿Se desenvuelven con poca o ninguna ayuda?
 Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores se desenvuelven con poca o ninguna ayuda, por otro lado el 32% si lo hace mientras que se duda de que el 21% lo haga.

Tabla 32. ¿Tienen la capacidad de enseñar a sus compañeros de trabajo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	6	32%
Acuerdo	4	21%
Muy de acuerdo	9	47%
TOTAL	19	100%

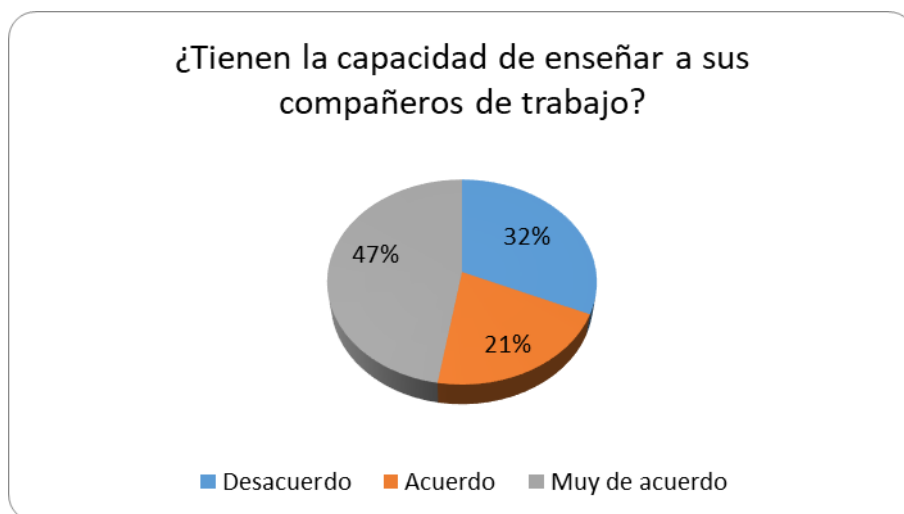


Figura N° 27: ¿Tienen la capacidad de enseñar a sus compañeros de trabajo?
 Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores tienen la capacidad de enseñar a sus compañeros de trabajo, por otro lado el 32% no lo hace mientras que el 21% lo hace.

Tabla 33. ¿Motivan y ayudan a los demás compañeros?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	6	32%
Indeciso	3	16%
Acuerdo	10	53%
TOTAL	19	100%

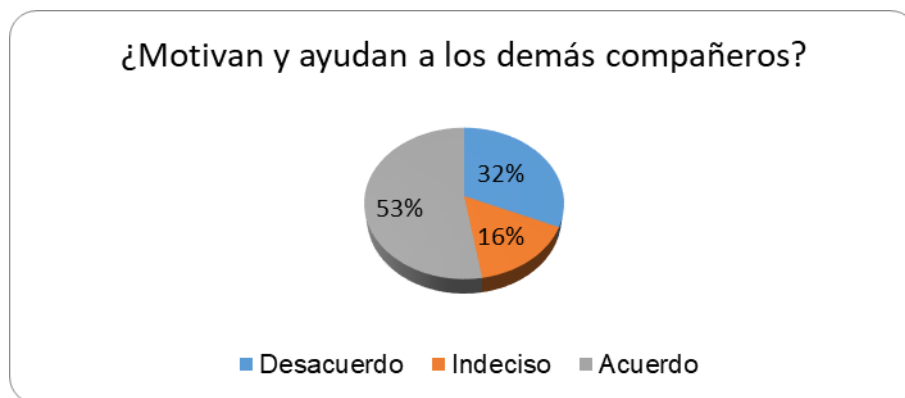


Figura N° 28: ¿Motivan y ayudan a los demás compañeros?

Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 53% de los trabajadores motivan y ayudan a los demás compañeros, por otro lado el 32% no lo hace mientras que se duda que el 16% lo haga.

Tabla 34. ¿Cuándo culminan sus actividades encargadas buscan nuevas asignaciones?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	9	47%
Indeciso	5	26%
Totalmente desacuerdo	5	26%
TOTAL	19	100%

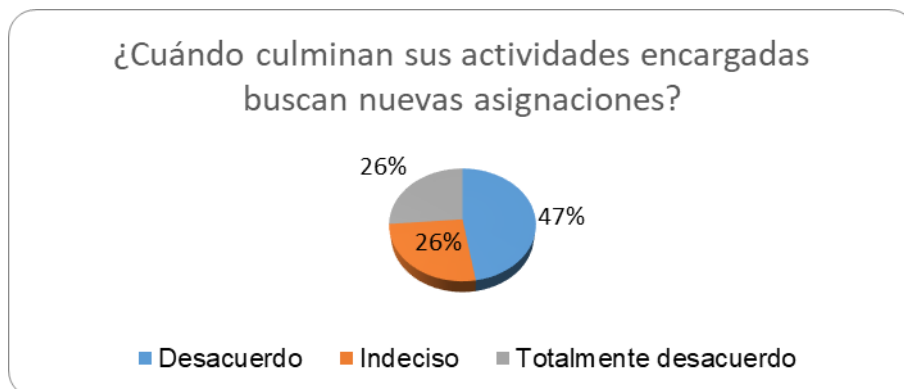


Figura N° 29: ¿Cuándo culminan sus actividades encargadas buscan nuevas asignaciones?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores que cuándo culminan sus actividades encargadas buscan nuevas asignaciones, por otro lado se duda el 26% lo haga mientras que el 26% siguiente no lo hace totalmente.

Tabla 35. ¿Tienen la capacidad de integrarse y trabajar en equipo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	3	16%
Acuerdo	16	84%
TOTAL	19	100%

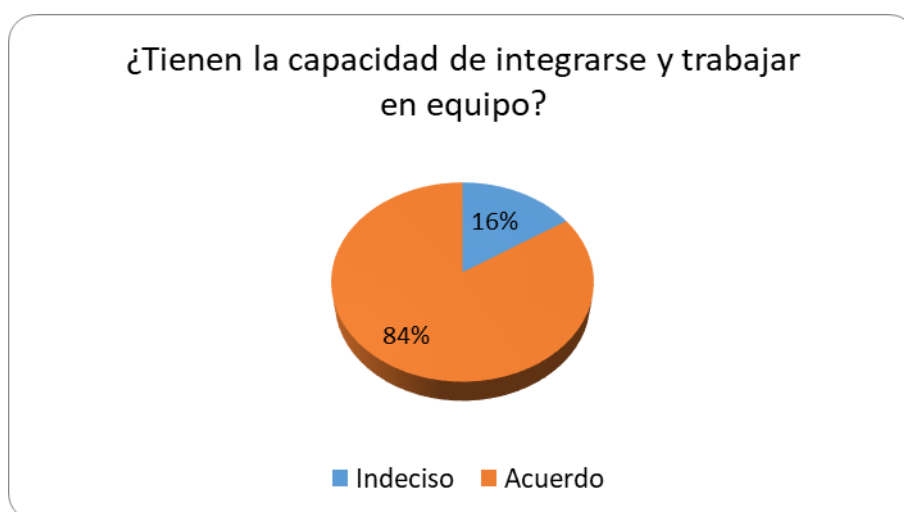


Figura N° 30: ¿Tienen la capacidad de integrarse y trabajar en equipo?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 84% de los trabajadores tienen la capacidad de integrarse y trabajar en equipo, por otro lado se duda el 16% lo haga.

Tabla 36. ¿Conocen sus prioridades y las eligen de forma eficiente?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	3	16%
Acuerdo	13	68%
Totalmente Acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%

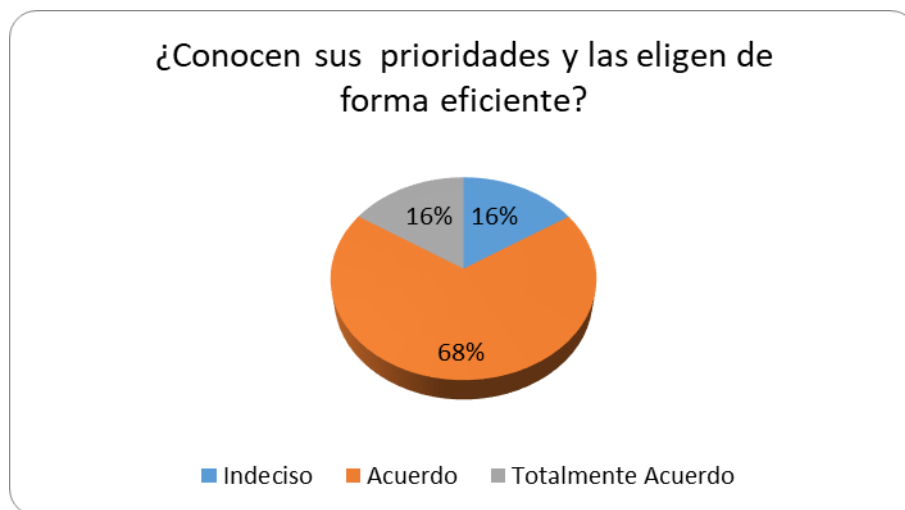


Figura N° 31: ¿Conocen sus prioridades y las eligen de forma eficiente?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 68% de los trabajadores conocen sus prioridades y las eligen de forma eficiente, mientras que el 16% lo hace totalmente por otro lado se duda el 16% lo haga.

Tabla 37. ¿Identifican errores y busca corregirlos?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	9	47%
Acuerdo	10	53%
TOTAL	19	100%

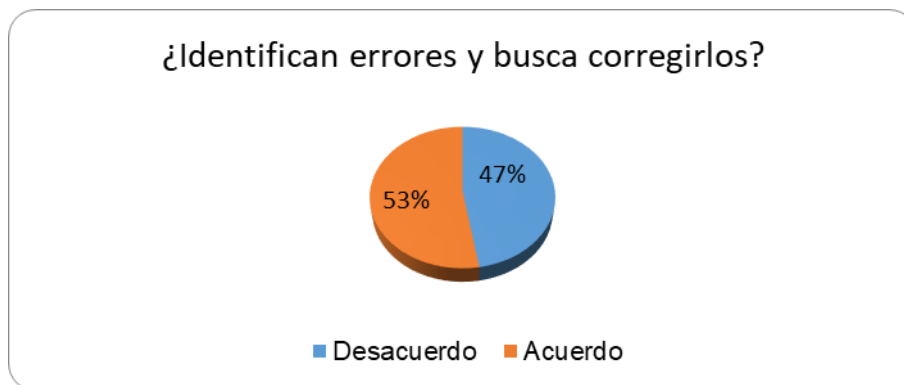


Figura N° 32: ¿Identifican errores y busca corregirlos?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 53% de los trabajadores identifican errores y busca corregirlos, mientras que el 47% no lo hace.

Tabla 38. ¿Son responsables y trabajan delicadamente a sus actividades?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	9	47%
Indeciso	4	21%
Acuerdo	6	32%
TOTAL	19	100%



Figura N° 33: ¿Son responsables y trabajan delicadamente a sus actividades?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores no son responsables y trabajan delicadamente a sus actividades, mientras que el 32% si lo hace, por otro lado se duda de que el 21% si lo haga.

Tabla 39. ¿Imponen ideas para el área en la que se desempeñan?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	15	79%
Acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%



Figura N° 34: ¿Imponen ideas para el área en la que se desempeñan?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 79% de los trabajadores imponen ideas para el área en la que se desempeñan, por otro lado se duda de que el 21% si lo haga.

Tabla 40. ¿Sugieren nuevas ideas con el fin de contribuir con las actividades de la ONG?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	7	37%
Acuerdo	9	47%
Totalmente de acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%

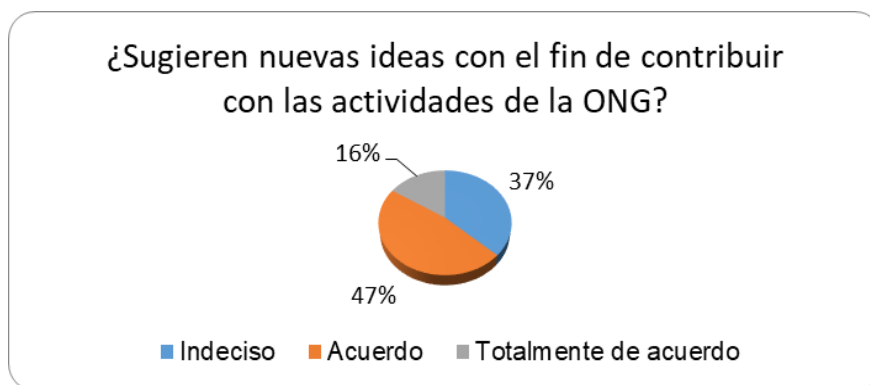


Figura N° 35: ¿Sugieren nuevas ideas con el fin de contribuir con las actividades de la ONG?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores sugieren nuevas ideas con el fin de contribuir con las actividades de la ONG, por otro lado se duda de que el 37% si lo haga, mientras que el 16% si lo realiza totalmente.

Tabla 41. ¿Existe comunicación asertiva entre todos los trabajadores?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	9	47%
Indeciso	1	5%
Acuerdo	9	47%
TOTAL	19	100%



Figura N° 36: ¿Existe comunicación asertiva entre todos los trabajadores?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores no muestran una comunicación asertiva, por otro lado, el 47% si lo hace, mientras que se duda que el 5% restante lo realice.

Tabla 42. ¿Participan en las reuniones e intercambian ideas?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	9	47%
Indeciso	2	11%
Acuerdo	6	32%
Totalmente de acuerdo	2	11%
TOTAL	19	100%

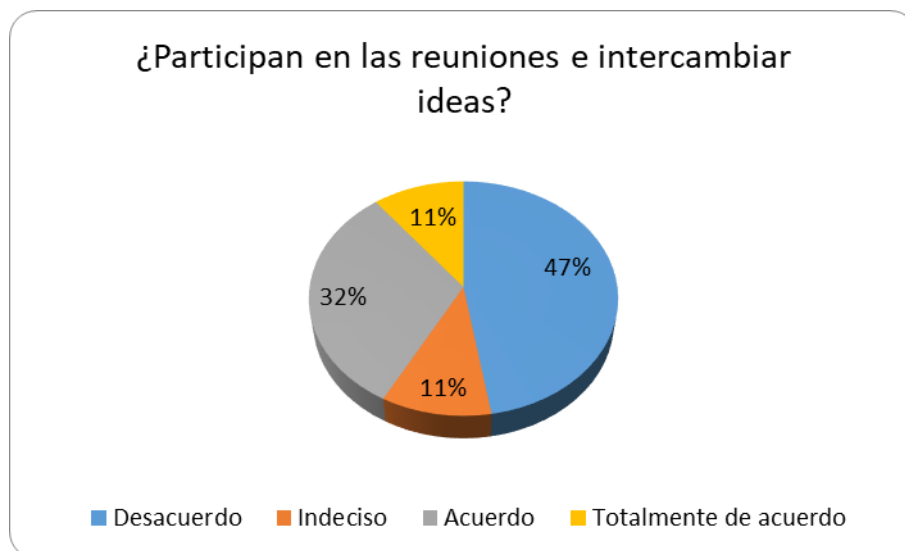


Figura N° 37: *¿Participan en las reuniones e intercambian ideas?*
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores no participan en las reuniones e intercambian ideas, por otro lado, el 32% si lo hace, el 11% siguiente lo hace totalmente y se duda del 11% restante.

Tabla 43. ¿Sus ideas son consideradas por el equipo de trabajo y su persona?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	7	37%
Acuerdo	12	63%
TOTAL	19	100%



Figura N° 38: ¿Sus ideas son consideradas por el equipo de trabajo y su persona?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 63% que las ideas de los trabajadores son consideradas por el equipo de trabajo y su persona, por otro lado se duda del 37%.

Tabla 44. ¿Precisión y calidad del trabajo realizado?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	10	53%
Acuerdo	6	32%
Totalmente de acuerdo	3	16%
TOTAL	19	100%

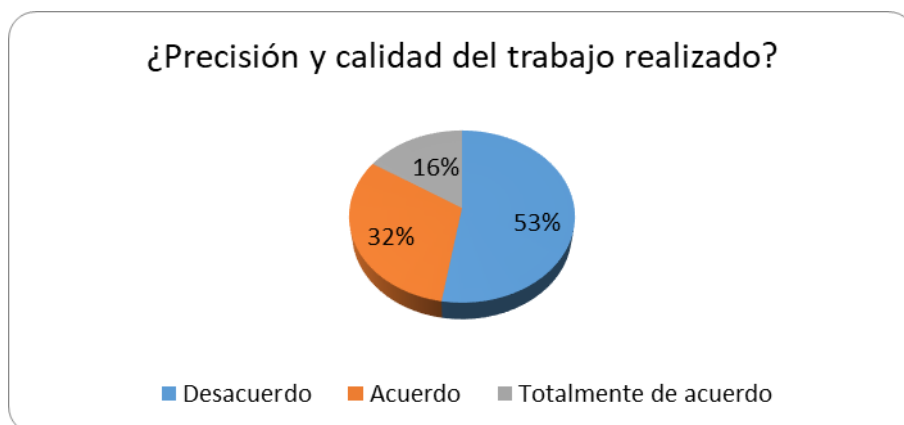


Figura N° 39: ¿Precisión y calidad del trabajo realizado?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 53% de los trabajadores no muestran precisión y calidad en el trabajo que realizan, por otro lado, el 32% lo realiza, asimismo el 16% lo realiza totalmente.

Tabla 45. ¿Son comprometidos con el cuidado de las herramientas y equipos de la ONG?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	1	5%
Acuerdo	11	58%
Totalmente de acuerdo	7	37%
TOTAL	19	100%

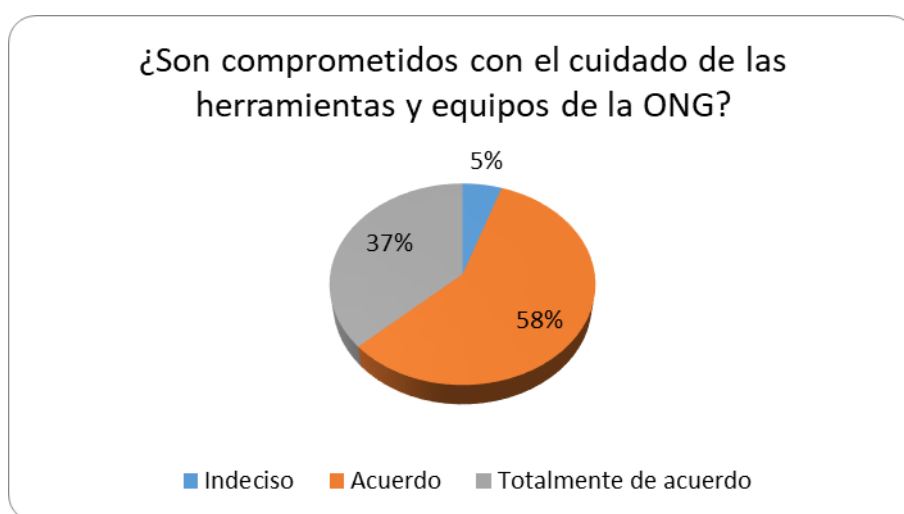


Figura N° 40: ¿Son comprometidos con el cuidado de las herramientas y equipos de la ONG?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 58% de los trabajadores se sienten comprometidos con el cuidado de las herramientas y equipos de la ONG, mientras que el 37% lo realiza totalmente, por otro lado, se duda que el 5% lo realice.

Tabla 46. ¿Respetan las normas y políticas de la ONG?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	5	26%
Acuerdo	8	42%
Totalmente de acuerdo	6	32%
TOTAL	19	100%

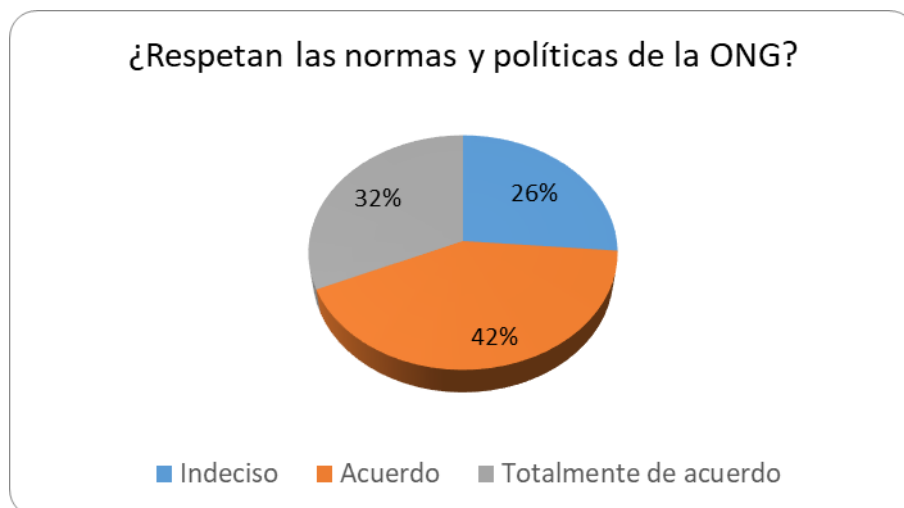


Figura N° 41: ¿Respetan las normas y políticas de la ONG?
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 42% de los trabajadores respetan las normas y políticas de la ONG, mientras que el 32% lo realiza totalmente, por otro lado, se duda que el 32% lo realice.

Tabla 47. ¿Tienen conocimiento de todas las reglas de la ONG?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Indeciso	6	32%
Acuerdo	13	68%
TOTAL	19	100%



Figura N° 42: ¿Tienen conocimiento de todas las reglas de la ONG?

Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 68% de los trabajadores tienen conocimiento de todas las reglas de la ONG, mientras que el 32% se mostró indeciso.

Tabla 48. ¿Toman en cuenta las políticas al momento de realizar sus actividades?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Valido
Desacuerdo	6	32%
Acuerdo	9	47%
Totalmente de acuerdo	4	21%
TOTAL	19	100%



Figura N° 43: *¿Toman en cuenta las políticas al momento de realizas sus actividades?*
Fuente: elaboración propia

Según la tabla y figura anterior de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe, se demuestra que el 47% de los trabajadores si toman en cuenta las políticas al momento de realizar sus actividades. Por otro lado el 32% de ellos no lo hacen, mientras que el 21% se mostró totalmente de acuerdo.

Tabla 49. Competencia Interpersonal

Descripción	Frecuencias	%
Inferior (1)	0	0%
Malo (2)	0	0%
Regular (3)	16	84%
Bueno (4)	3	16%
Sobresaliente (5)	0	0%
Total	19	100%

Fuente: elaboración propia

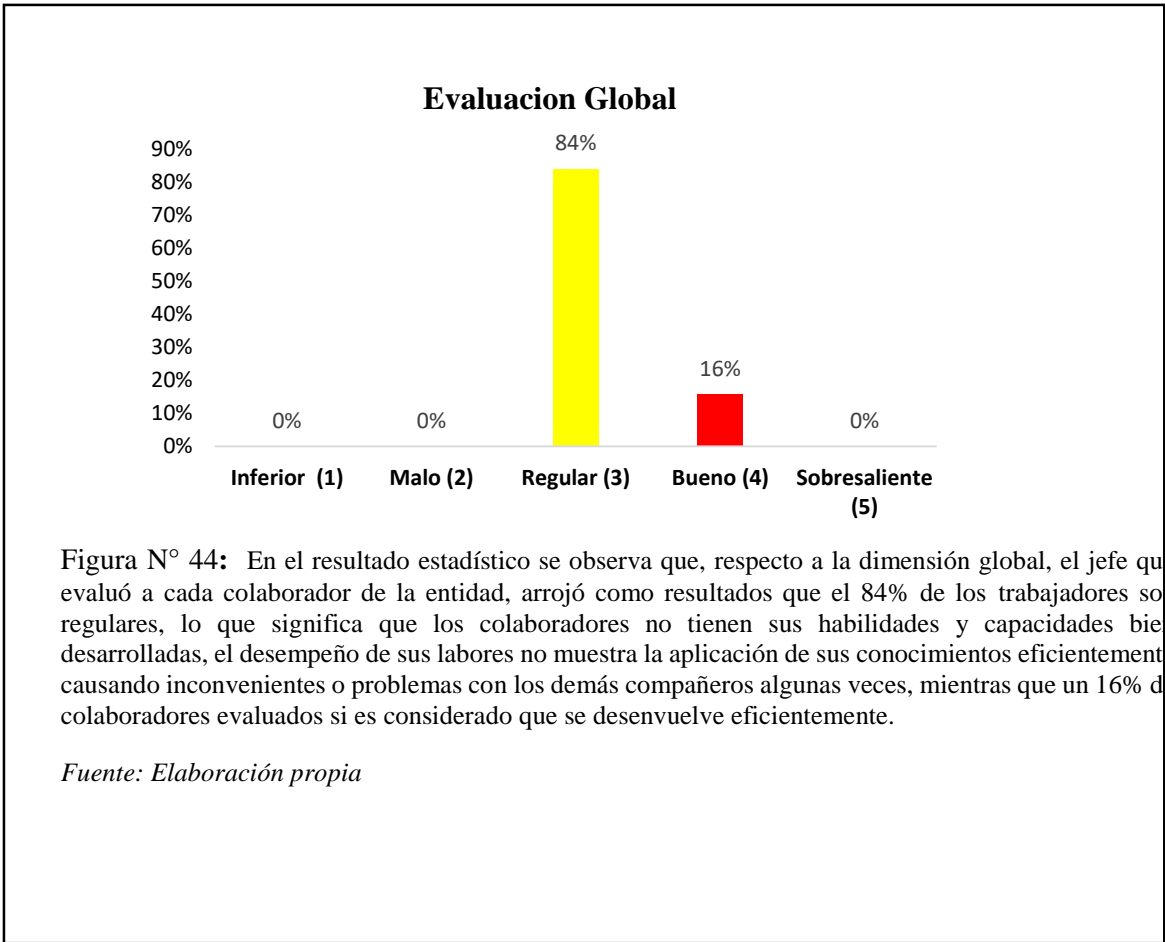


Tabla 50. Competencia Interpersonal

Descripción	Frecuencia	Porcentajes
Inferior	1	5%
Malo	13	68%
Regular	5	26%
Bueno	0	0%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: elaboración propia

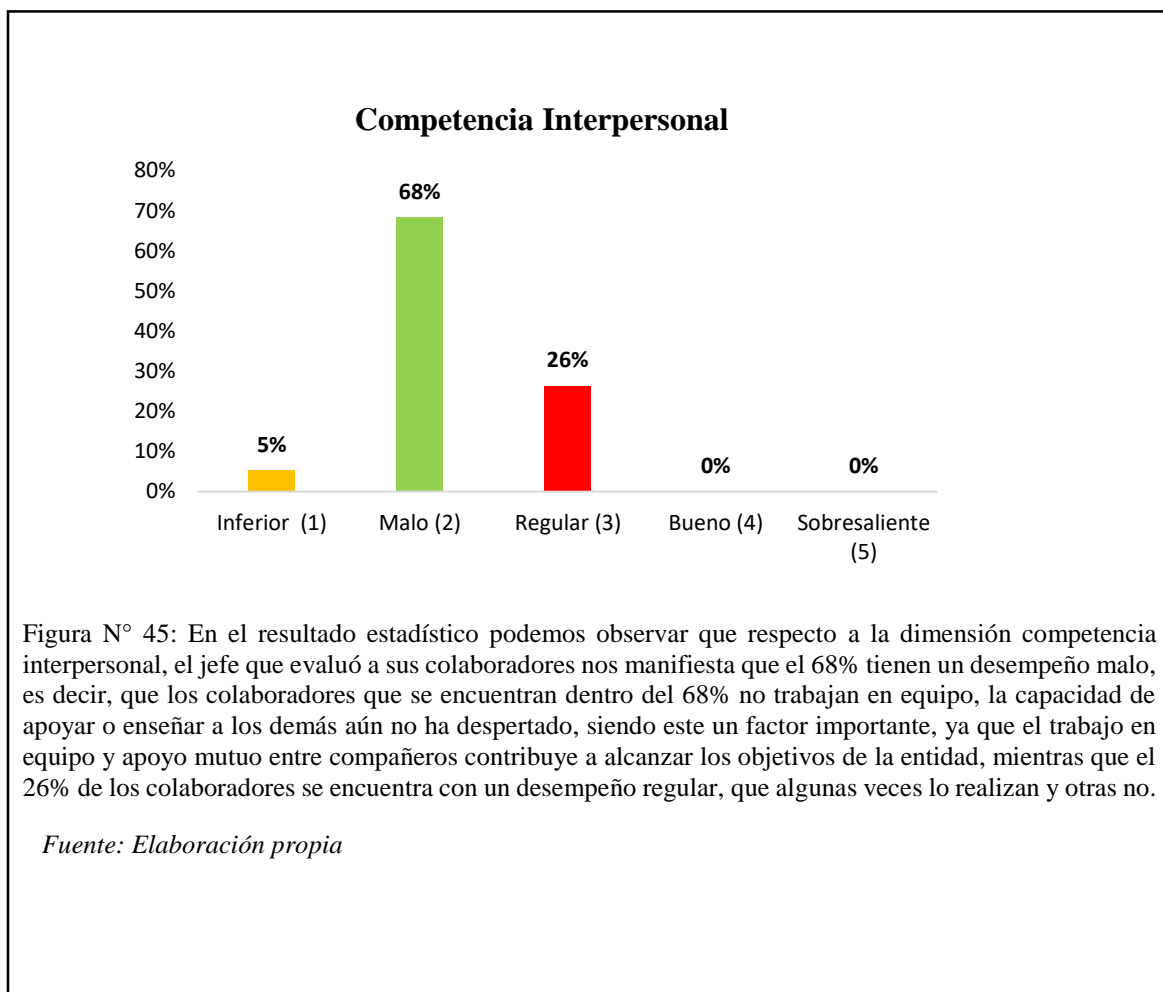


Tabla 51. Esfuerzo

Descripción	Frecuencia	Porcentajes
Inferior	0	0%
Malo	14	74%
Regular	2	11%
Bueno	3	16%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: elaboración propia

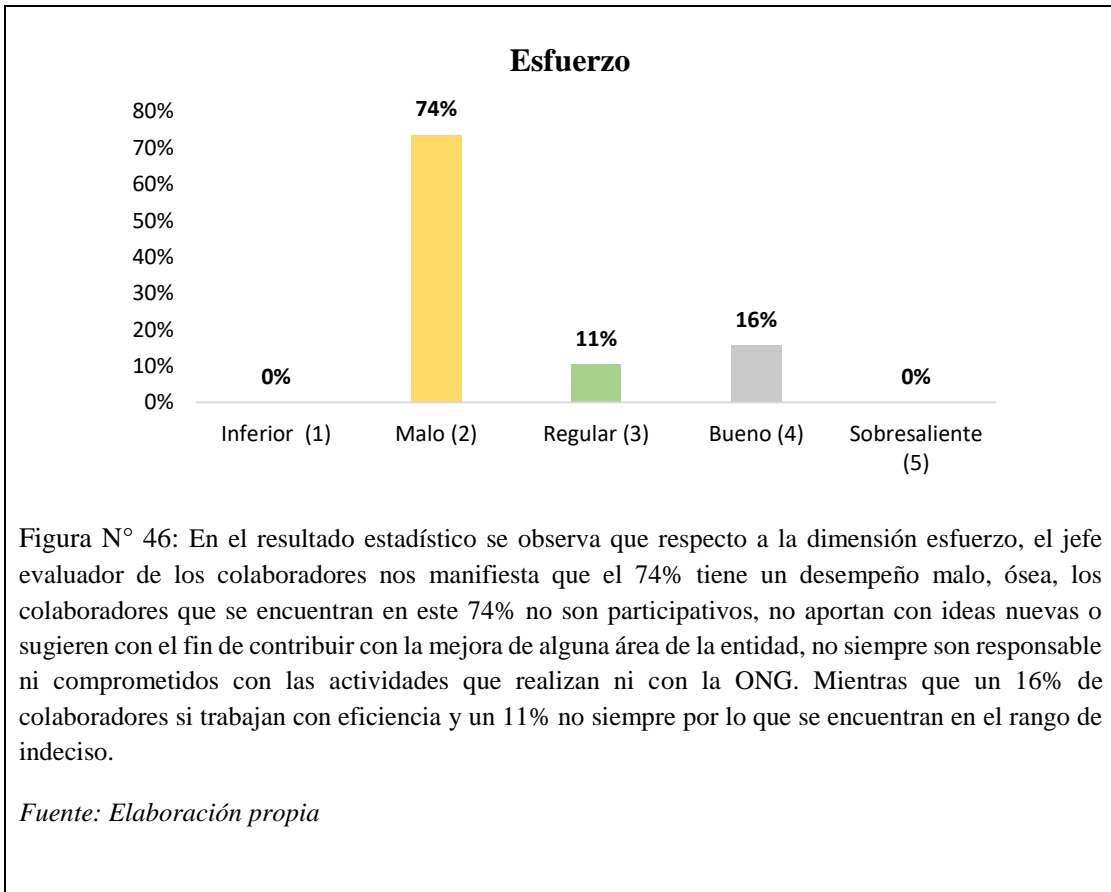


Tabla 52. Conocimiento

Descripción	Frecuencia	Porcentajes
Inferior	0	0%
Malo	0	0%
Regular	14	74%
Bueno	5	26%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: elaboración propia

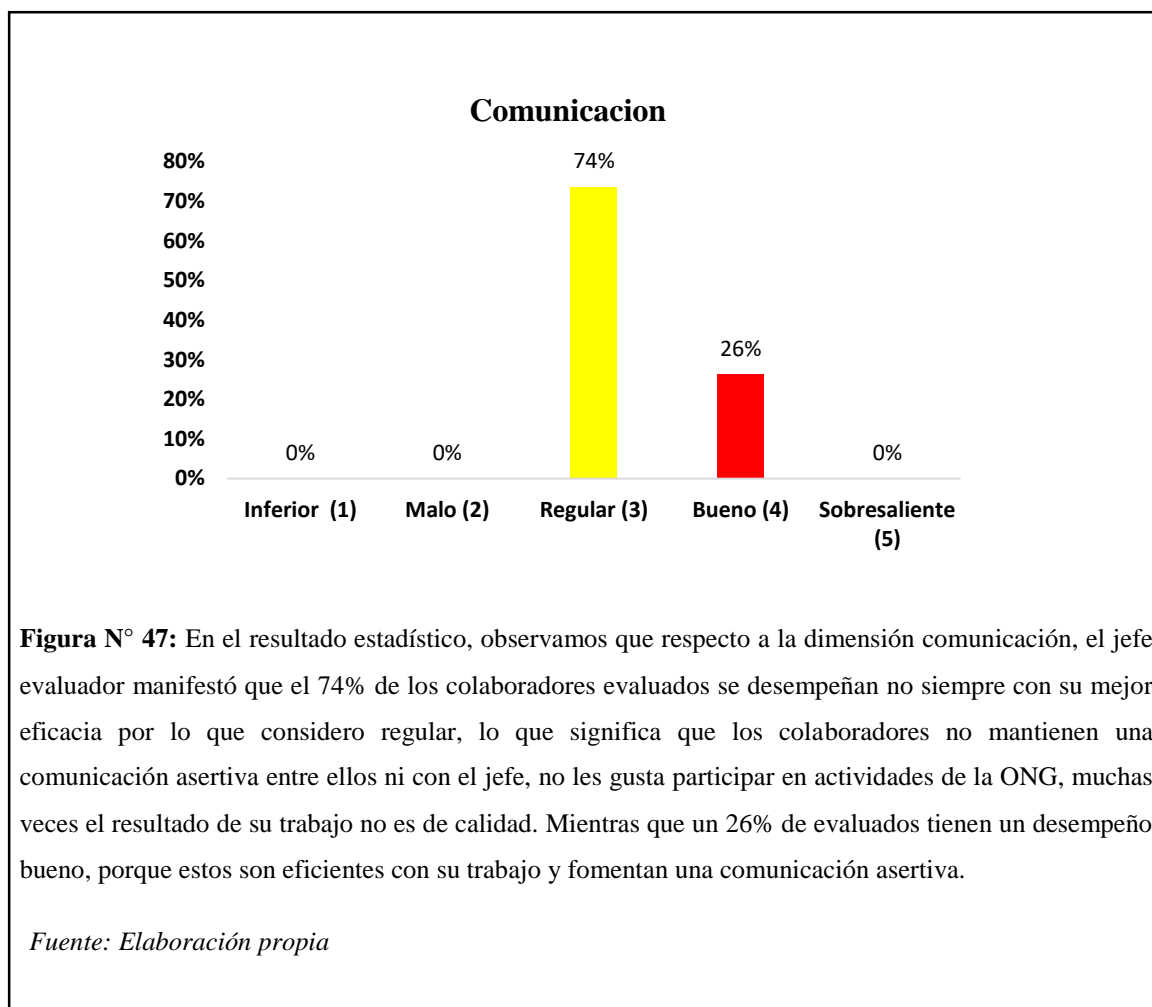


Tabla 53. Aceptar Normas

Descripción	Frecuencia	Porcentajes
Inferior	0	0%
Malo	0	0%
Regular	17	89%
Bueno	2	11%
Sobresaliente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia

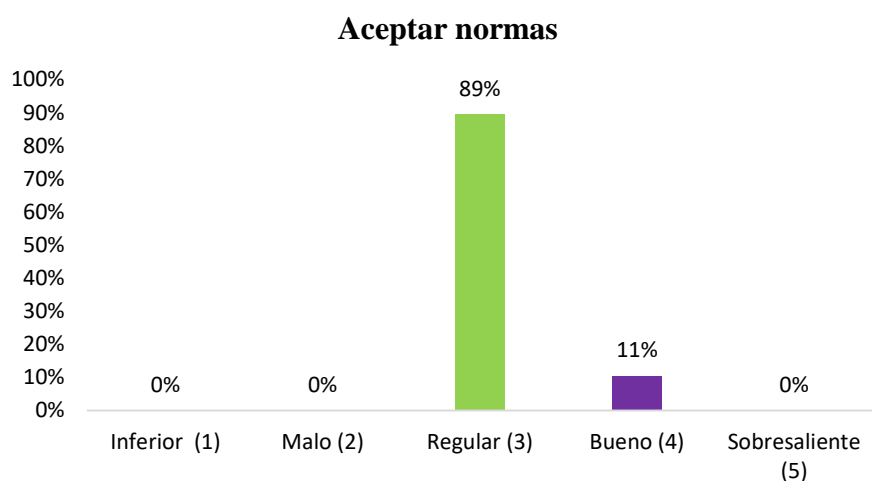


Figura N° 48: En el resultado estadístico podemos observar que respecto a la dimensión aceptación de las normas, el jefe que evaluó a sus colaboradores, arrojó como resultado que el 89% de los colaboradores tienen un desempeño regular, lo que significa que los trabajadores, no siempre cumplen con las normas de la ONG, el cuidado de las herramientas y equipos es poco eficiente, no se muestran interesados en tener el conocimiento global de la entidad lo que genera contingencias en el momento de realizar sus actividades, mientras que el 11% de los colaboradores lo realiza con eficacia.

Fuente: Elaboración propia

c) Medir la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de lo ONG
Llamados para Servir.

Tabla 54. Cuadro de Correlación de las variables

Nota: Fuente elaboración en base al SPSS 24.

<i>Dimensiones</i>	<i>Evaluación global</i>	<i>Competencia interpersonal</i>	<i>Esfuerzo</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Aceptar normas</i>	<i>DL</i>
Relación con el directivo	0,598	0,825	0,777	0,825	0,474	0,780
Relaciones Interpersonales	0,699	0,728	0,769	0,728	0,723	0,791
Reconocimiento de trabajo	0,276	0,645	0,514	0,645	0,030	0,496
Autonomía en el desarrollo del trabajo	0,276	0,645	0,514	0,645	0,030	0,496
CL	0,528	0,798	0,727	0,798	0,368	0,725

Interpretación de la tabla: El resultado estadístico arrojó como resultado, que tomando en cuenta que el índice de correlación es de 0.725 se puede decir que existe una correlación medio-alta entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Es decir que el comportamiento de la variable independiente Clima Organizacional repercute en el comportamiento de la variable dependiente Desempeño Laboral.

Contraste de hipótesis:

Para poder constatar la hipótesis se aplicó el método de Spearman y se midió la correlación, donde el resultado estadístico arrojó como resultado 0.725, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos que el clima organización si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para Servir.

3.2. Discusión de resultados

En la presente investigación, se realizó por conocer cómo influye el clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad en estudio, la ONG Llamados para Servir, es una institución que está disponible para los niños, sin embargo mantiene un problema interno, como la falta de compromiso por parte de los trabajadores, liderazgo autoritarios, las formas de comunicación son malas, no existe un adecuado clima organizacional, en base a ello se planteó objetivos para poder determinar factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral, para lo cual se evaluó como se da el clima organizacional en la entidad de estudio, se conoció como es la relación de los colaboradores de la ONG Llamados para Servir con el directivo, (Figura N° 19) el 53% de los encuestados considero regular, es decir que no se ejecuta adecuadamente las relaciones con el directivo porque no tienen el respaldo suficiente de sus jefes, no cumplen con los compromisos pactados, por lo que no se sienten seguros ni comprometidos con la entidad. Para la dimensión interpersonales, los colaboradores se manifestaron que el 53% considera malo, ya que no mantienen un trato cordial entre ellos, no ven que haya apoyo mutuo, ni mucho menos trabajo en equipo (Figura N°20). Respecto al conocimiento de trabajo, la población encuestada, el 63% manifestó que la acción es mala, lo que significa que no reciben alguna recompensa, felicitaciones por parte de los superiores por realizar un trabajo eficiente (Figura N° 21). Para le ejecución del trabajo de los colaboradores se les preguntó qué tanta autonomía tenían sobre las formas de realizar sus actividades con el fin

de llegar a sus objetivos, el 63% consideró que la acción es mala (Figura N°22), ya que no eligen el procedimiento más conveniente para ejecutar sus tareas, ni toman decisiones libremente para poder contribuir a la entidad, siendo un factor importante para el crecimiento, ya que se cuenta con profesionales que están en la capacidad de tomar decisiones y ser autónomos en las actividades que realizan ya que para eso han sido formados.

El autor Gallardo (2018) menciona que el clima organizacional de la empresa se encuentra en un nivel promedio y sus dimensiones se hallan en un estado de mejora constante.

Para respaldo del trabajo, consideramos los autores Revilla y Meza (2014) quienes realizaron una investigación para conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en una entidad financiera, donde llegaron a la conclusión que el clima organizacional no era óptimo y en consecuencia no estaba dando resultados esperados ya que el desempeño laboral no era bueno en sus trabajadores, entonces se dice que si existe una relación entre ambas variables por lo que siempre se recomienda tomar en cuenta la satisfacción de los trabajadores.

En cuanto a la identificación de factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para servir, podemos decir que respecto a la dimensión global, el evaluador de los colaboradores fue el jefe, donde nos manifiesta que el 84% de los colaboradores no han desarrollado sus habilidades y capacidades blandas, por lo que no aplican adecuadamente sus conocimientos en sus actividades encargadas, siendo un factor importante para el desempeño eficiente de los trabajadores (Figura N° 44), para la dimensión competencia interpersonal, los resultados obtenidos nos manifiestan que el 68% de los colaboradores no trabajan en equipo, la capacidad de apoyar o enseñar a los demás aún no ha despertado, siendo este un factor importante, ya que el trabajo en equipo y apoyo mutuo entre compañeros contribuye a alcanzar los objetivos de la entidad, (Figura N°45). Respecto al esfuerzo que realizan los colaboradores de la entidad, el jefe evaluador nos manifiesta que el 74% de los trabajadores no son participativos, no aportan con ideas nuevas o sugieren con el fin de contribuir con la mejora de alguna área de la entidad, no siempre son responsable

ni comprometidos con las actividades que realizan ni con la ONG. Mientras que solo un 16% de colaboradores si trabajan con eficiencia, (Figura N°46).

La dimensión Comunicación, fue evaluada para conocer cómo se desempeña este en los colaboradores de la entidad, entonces los resultados obtenidos son que el 74% de los colaboradores evaluados se desempeñan no siempre con su mejor eficacia, lo que significa que los colaboradores no mantienen una comunicación asertiva entre ellos ni con el jefe, no les gusta participar en actividades de la ONG, muchas veces el resultado de su trabajo no es de calidad (Figura N°47). Asimismo, fue necesario evaluar a los colaboradores respecto al acatamiento de las normas y políticas de la entidad, los resultados arrojaron que el 89% se encuentra en el rango indeciso, lo que significa que los trabajadores, no siempre cumplen con las normas de la ONG, el cuidado de las herramientas y equipos es poco eficiente, no se muestran interesados en tener el conocimiento global de la entidad lo que genera contingencias en el momento de realizar sus actividades. En su mayoría los colaboradores no están teniendo un desempeño laboral adecuado (Figura N°48).

Estando de acuerdo con Revilla y Meza (2015) quienes afirmaron que el desempeño laboral de los trabajadores se siente afectado por el clima de laboral de la organización por lo que tendría que preocuparse más, sino tendrá una masiva fuga de talentos que puedan colaborar en el crecimiento de la empresa.

Asimismo, considero acorde a mis resultados a los autores, Gallo y Bocanegra (2017) quienes realizaron una investigación en el distrito de Santa Rosa, respecto al clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Ecomphisa. Los resultados obtenidos fue que los factores como lo es el clima organizacional, el desempeño laboral, tienen que ser de mucha propiedad e identificación en los trabajadores para lograr los objetivos y metas que conllevan al éxito establecido.

Por el lado del tercer objetivo, se concuerda con Carbajal (2017), quien afirma que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, Rodríguez (2017) afirmó en su estudio que existe una alta correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.3. Conclusiones

- a) Se evaluó el clima organizacional de la entidad ONG Llamados para Servir Pimentel, podemos decir que la entidad no tiene un adecuado clima laboral, ya que no existe una adecuada relación entre colaboradores y el directorio (Tabla N° 5 y Figura N°1), el 53% de los encuestados carecen de trato cordial entre el directorio y ellos mismos, valores, apoyo mutuo entre todos los colaboradores, no tienen respaldo por parte de los jefes, el 63% se manifestó que no son reconocidos por el trabajo eficiente que realizan, lo que causa en los trabajadores insatisfacción y falta de compromiso de parte de ellos con la ONG.

- b) Los factores que vienen afectando al desempeño laboral de los trabajadores de la ONG, el 84% de los colaboradores tienen regularmente desarrollada sus habilidades y capacidades blandas, el 68% no tiene una adecuada competencia interpersonal, no se esfuerzan lo suficiente, no trabajan en equipo, les falta comprometerse con la entidad, ni tampoco existe una comunicación asertiva, y otro factor importante es que no siempre acatan las normas y políticas que tiene la entidad al momento de realizar sus actividades.

- c) Se realizó la medición de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, mediante la correlación de estas, el resultado estadístico arrojó, que tomando en cuenta que el índice de la correlación es de 0.725 (Tabla N°54) se puede decir que existe una correlación medio-alta entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

3.4. Recomendaciones

- a) Teniendo en cuenta los resultados del clima organizacional que mantiene la entidad en estudio, se sugiere que los jefes deben ser capacitados en el tema relacionados, realizar actividades para integrar a todos los colaboradores, ser líderes y no solo jefes, otorgar respaldo a sus colaboradores para que sientan identificados con la entidad.

- b) Se logró identificar factores que afectan al desempeño laboral de los colaboradores, para ello se sugiere al directorio de la entidad, desarrollar las habilidades blandas de sus trabajadores mediante sesiones y capacitaciones respecto a ello, crear canales de comunicación directo, implementar los anuncios o paneles para que todos los colaboradores tengan conocimiento de todo lo que ocurre o las actividades que vienen a realizarse.

- c) Como se pudo medir la relación entre ambas variables, se sugiere que tienen que mejorar el clima organizacional ya que como una consecuencia será que mejorará el desempeño laboral de los trabajadores, asimismo tomar en cuenta los resultados y poder mejorar todos los aspectos mediante las recomendaciones mencionadas.

- d) Se sugiere crear un ambiente de confianza entre el líder y sus colaboradores, siempre es importante escuchar a los empleados de cualquier contingencia o queja y solucionarlo en conjunto, fomentar competencia sana y difundir la información a cada uno de los trabajadores de la ONG Llamados para servir.

- e) La ONG debe fomentar en sus trabajadores la creatividad y motivación, cambiar la mentalidad laboral por necesidad por una comprometida y porque se debe hacer con ganas ya que el servicio lo reciben niños y adolescentes, si es necesario modificar las conductas inadecuadas de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Aguilar, F., & Alban, G. (2015). *“Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa UNILIMPIO SA de la ciudad de Quito”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central Del Ecuador. Quito- Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7639/1/T-UCE-0007-193i.pdf>
- Arantes, B. (23 de Marzo de 2016). Acciones para mejorar el clima laboral de tu empresa. *Talen Clue*. Recuperado de <http://blog.talentclue.com/5-acciones-mejorar-el-clima-laboral>
- Bautista, C., & Alban, G. (2015). *Influencia del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa SCAI Industrial*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central Del Ecuador. Quito- Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7271/1/T-UCE-0007-371i.pdf>
- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo - Peru. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29572/Bravo_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Carbajal, R. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa FEQUUSA INGS E.I.R.L. en el distrito del Callao en el año 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13937/Carbajal_LRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chaparro, L. (2015). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 16 (28), 7-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>

- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (8tva edicion ed.). McGraw. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5PXRpgAACAAJ&dq=que+es+el+desempe%C3%B1o+laboral+segun+chiavenato&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDktDsyNLdAhWlt1kKHSa9CsQQ6AEIJzAA>
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Chiquinta, G. (2017). *Clima Organizacional y satisfaccion laboral de las enfermeras en el servicio de emergencias del hospital regional de Lambayeque- Chiclayo, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo- Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8473/chiquinta_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Consortio KOM. (14 de Agosto de 2018). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos*. Recuperado de Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Control Group. (5 de octubre de 2017). Propuesta para evaluar el desempeño laboral. *Control Group*. Recuperado de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- CONTROL GROUP. (05 de OCTUBRE de 2017). Propuesta para evaluar el desempeño laboral. *Control Group*. Recuperado de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Dessler, G., & Juarez, V. (2011). *Administracion de los recursos humanos* (5ta edicion ed.). Mexico: Pearson educacion.
- El Comercio. (20 de Agosto de 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Flores, R. (2014). *Administracion de los Recursos Humanos*. Mexico: UNID. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false

- Francia, J. (17 de noviembre de 2017). Variables importantes que puedan ayudar a gestionar un buen clima laboral. *Aptitus*. Recuperado de <https://aptitus.com/blog/clima-laboral/6-variables-importantes-pueden-ayudar-gestionar-buen-clima-laboral/>
- Gallardo, M. (2018). *Evaluación de clima organizacional en Limantec Servicios Profesionales*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central Del Ecuador. Quito-Ecuador. Recperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16651/1/T-UCE-0007-CPS-036.pdf>
- Gallo, M., & Bocanegra, M. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Ecomphisa S.A del Distrito de Santa Rosa - Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel- Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3362>
- Gaspar, F. (2013). *Clima Organizacional y la teoria de las nueve dimensiones* (2da Edicion ed.). Barcelona. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&dq=litwin+y+stinger+1978>
- Gestion. (20 de Octubre de 2017). Por qué es importante gestionar un óptimo clima laboral en las empresas. *Gestion*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importante-gestionar-optimo-clima-laboral-empresas-221046>
- Gestion. (15 de enero de 2018). *Factores más importantes que influyen en el clima laboral*. *Gestion.ORG*.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del clima laboral*. Bogota, Colombia: Prentice Hall.
- Guim, P., & Rodriguez, A. (2018). La importancia de la satisfaccion y el clima laboral en las empresas. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>

- Hernandez, E. (24 de Mayo de 2014). La importancia del clima laboral en una empresa. *La estrella de panamá*. Recuperado de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Herrera , M., & Ferroñan , S. (2018). *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal en la empresa comercial G&M S.A.C. - Chiclayo - 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10155>
- Jimenez, D., & Jimenez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*. Recuperado de <file:///C:/Users/ASISTENTE/Downloads/Dialnet-ClimaLaboralYSuIncidenciaEnLaSatisfaccionDeLosTrab-5774750.pdf>
- Litwin, G., & Stringer, H. (1978). Organizational Climate. En G. Litwin, & H. Stringer, *Organizational Climate*. New York.
- Lopez, N. (2017). *Diagnóstico de clima organizacional y diseño de un plan de intervención para la empresa de seguridad integral PROVIP 'S CIA. Ltda., en el periodo 2017*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Quito- Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15051/DISERTACION%20NATHALY%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martucci, F., & Fioretti, G. (2013). Clima organizacional en las Pymes. Buenos Aires. Recuperado de <http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado>
- Mendieta, M., & Cayo, R. (2016). *Clima organizacional y motivación laboral en el Centro de Salud San Martín de Porres -Villa el Salvador- 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Villa el salvador- Peru. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7274/Mendieta_PM-Cayo_HR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mondy, W. (2010). *Administracion de recursos humanos* (decima edicion ed.). Mexico: Pearson.
- Olaya, R. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área de comunicaciones fijas aeronáuticas del Aeropuerto*

- Internacional “CAP. FAP. José Abelardo Quiñones Gonzales” – Chiclayo.* (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4288>
- Osorio , D., & Zavala, C. (2016). *Factores existentes del clima laboral.* Trujillo.
- Palomino , M., & Peña , R. (2016). *El clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papeleria Venoplast LTDA.* (Tesis de licenciatura). Universidad De Cartagena. Cartagena-Colombia. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>
- Petro, H., & Salas, N. (2014). *Importancia del clima organizacional para un desempeño eficiente del área de marketing en las mypes de la ciudad de Arequipa en el año 2013.* Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4272>
- PYRSEL. (11 de abril de 2017). *Consultores.* Recuperado de <https://pyrsel.es/problemas-clima-laboral-empresa/>
- Remigio, C. (2018). *Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Ucayali, 2018.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Ucayali - Peru. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33610/remigio_yc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Revilla, P., & Meza, R. (2014). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja rural de ahorro y credito Incasur S.A. en la provincia de Arequipa 2013.* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María. Arequipa – Perú. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4258>
- Reyes, R., & Zárate, D. (2017). *Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en el banco Banbif de Trujillo, 2016.* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10616>

- Robbins, S., Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Un empresario Competitivo* (3era edición ed.). México: Pearson Education.
- Rodriguez, E. (Enero de 2016). El clima organizacional presente en una empresa. *Educacion en valores, vol. 1*(25). Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodriguez, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Yungay- Peru. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12030/rodriguez_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romainville, M. (02 de Diciembre de 2015). Las 10 grandes empresas con el mejor clima laboral del peru. *El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/10-grandes-empresas-mejor-clima-laboral-peru-205596?foto=10>
- Ruiz, E. (5 de octubre de 2015). Desempeño laboral. *En gerencia*. Recuperado de <http://engerencia.com.ve/530-2/>
- Salcedo, M. (20 de Octubre de 2017). Por que es importante un clima laboral adecuado en las organizaciones. *Emarket Peru*. Recuperado de <https://emarket.pe/blog/por-que-es-importante-un-clima-laboral-adecuado-en-las-organizaciones/>
- SIMETRICAL. (18 de Setiembre de 2017). *La situación del clima laboral en México*. Recuperado de La situación del clima laboral en México: <http://info.simetrical.com/blog/la-situacion-del-clima-laboral-en-mexico>
- Tauma, T. (2018). *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*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional De Cajamarca. Cajamarca – Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1842>
- Uceda, I. (2017). *Clima alboral y satisfaccion laboral del ususraio interno en el centro de salud Atusparias- Chiclayo 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.

Chiclayo - Peru. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8475/uceda_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad de Chile. (22 de Julio de 2013). *La importancia de mantener buenas relaciones con los jefes*. Recuperado de <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/07/22/1037796/importancia-mantener-buenas-relaciones-jefes.html#>

Vera, C. (2018). *Taller motivacional para fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores en la clinica de salud ocupacional preventiva SAC - Chiclayo2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Chiclayo- Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26621/Vera_CCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viswesvaran, C., Ones, D., & Hough, L. (2001). Do Impression Management Scales in Personality Inventories Predict Managerial Job Performance Ratings? *International Journal Of Selection And Assessment*, 9(4), 277-289. Recuperado de <https://scihub.tw/10.1111/1468-2389.00180>

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*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Anexos

N° 1 Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 18 setiembre, 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Melissa Reque Panta con DNI 75716572

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

Factores Del Clima Organizacional Que Afectan El Desempeño Laboral En La Ong Llamados Para Servir, Pimentel, 2018.

Presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACION, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
REQUE PANTA MELISSA	75716572	

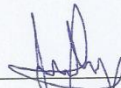
Acta de Originalidad

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo, José Arturo Rodríguez Kong, Coordinador de Investigación de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0862-FACEM-USS-2018**, del (los) egresado (s) **Melissa Reque Panta**, autor de la investigación titulada: **FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 30 de enero del 2020



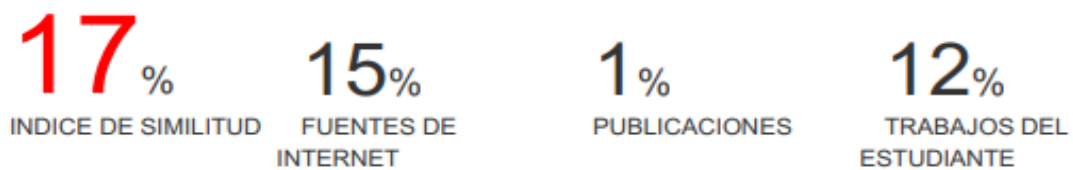
Mg. José Arturo Rodríguez Kong
DNI N° 46413560

Anexo N°3

Reporte del Turnitin o Urkum

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.utp.edu.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%

Anexo N° 4

Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

REQUE PANTA MELISSA

Apellidos y nombres

75716572

DNI N°

Código N°

A distancia

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Reque Panta , Melissa

DNI N° 75716572



Anexo N° 5

Constancia o autorización de la empresa para el desarrollo de su investigación


AUTORIZACION DE PERMISO

El que suscribe como Dr. De la ONG "Llamados Para Servir", hace constar:

Que a la señorita MELISSA REQUE PANTA, Estudiante de la Escuela de Administración de la Institución Universitaria que Usted Representa, se le ha concedido el permiso para realizar su desarrollo de investigación en nuestra ONG "Llamados Para Servir", teniendo como fecha de inicio de setiembre del 2018 y como fecha de culminación 15 de diciembre del 2019 en el área de desempeño laboral de los trabajadores de la ONG.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.



Angel Chero Sosa
DIRECTOR CDSP - 514

ANGEL CHERO SOSA

Chiclayo, 29 de mayo 2019

Anexo N° 6

Validación de instrumentos

INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Volidia Cuadra Morales
PROFESIÓN	Lic. Administración de Empresas
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 años
CARGO	DOCENTE USAT
FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	REQUE PANTA MELISSA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<p>GENERAL Determinar los factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en la ONG "Llamados para servir", Pimentel, 2018.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el clima organizacional de la ONG Llamados para servir, Pimentel, 2018. - Identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018. - Medir la relación del Clima organizacional y el desempeño laboral de la ONG Llamados para Servir.

<p>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN DONDE SE LE PIDE QUE CONTESTE DE MANERA VERÍDICA, Y CIERTA MARCANDO CN UNA (X) EN EL RECUADRO QUE CREA CORRESPONDIENTE</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación</p>
<p>OBSERVACIONES – PROMEDIO DEL JURADO</p>	
<p>OBSERVACIONES: CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	
<p>PROMEDIO CLIMA ORGANIZACIONAL:</p>	
<p>OBSERVACIONES: DESEMPEÑO LABORAL</p>	
<p>PROMEDIO DESEMPEÑO LABORAL:</p>	


 Mg. Valicha Cuadra Morales
 CLAD. 18350

Nombre del Instrumento: Cuestionario

Autor (es): ONG "Llamados para Servir"

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Sujetos de Aplicación: Colaboradores de la ONG "Llamados para Servir"

Numero de Items (Preguntas): 18

Cuestionario para Medir la variable **Clima Organizacional**, el presente instrumento tiene como finalidad, conocer el nivel de clima organizacional de los Colaboradores de la ONG Llamados para Servir. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo					
N°	Items/ Clima Organizacional	1	2	3	4	5					
1	Mi jefe es una profesional con valores y principios.										X
2	Mi jefe es una persona que cumple con los tratos que hacemos.										X
3	Siento el respaldo de mi jefe en su totalidad.								X		
4	Puedo contar con mi jefe en todo lo que necesite.									X	
5	Tengo una comunicación asertiva con mi jefe.										X
6	Mi desarrollo profesional es importante para mi jefe dentro de la ONG.									X	
7	Tengo un trato con respeto y me anima a mejorar en el desarrollo de mis actividades.								X		
8	Mi jefe me traza objetivos de acuerdo a mi capacidad y valora las nuevas ideas que puedo aportar para realizar mis tareas.								X		/
9	Todas las personas de mi área se tienen un trato cordial.										X
10	Existe cooperación y ayuda mutua entre los trabajadores de mi área.										X
11	Existe trabajo en equipo dentro de la ONG.										X
12	Cuando realizo un trabajo excelente recibo felicitaciones o alguna recompensa.								X		
13	Alguna vez he sido ejemplo a seguir según mi jefe.								X		
14	Cuento con el respaldo de mi jefe y apoyo cuando cometo algún error.								X		
15	Elijo mis propias actividades de trabajo.								X		
16	Tengo la autonomía de elegir el procedimiento más adecuado para desarrollar mis labores.										X
17	Tomo decisiones para contribuir a la eficacia de mi trabajo.										X
18	Cuento con una organización respecto a mis tareas pendientes como me parezca más conveniente.								X		


Mg. Valicha Cuadra Morales
CLAD. 18350

Nombre del Instrumento: Cuestionario

Autor (es): ONG "Llamados para Servir"

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Sujetos de Aplicación: Colaboradores de la ONG "Llamados para Servir"

Numero de Items (Preguntas): 18

Cuestionario para Medir la variable **Desempeño Laboral**, el presente instrumento tiene como finalidad, conocer el nivel de desempeño laboral de los Colaboradores de la ONG Llamados para Servir. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Items/ Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
1	Tienen el nivel de experiencia y técnica para desarrollar sus actividades.				X	
2	Aplican sus conocimientos en los procedimientos de las tareas encargadas.				X	
3	Hacen uso de sus habilidades y herramientas.					X
4	Se desenvuelven con poca o ninguna ayuda.				X	
5	Tienen la capacidad de enseñar a sus compañeros de trabajo.				X	
6	Motivan y ayudan a los demás compañeros.				X	
7	Cuando culminan sus actividades encargadas buscan nuevas asignaciones.				X	
8	Tiene la capacidad de integrarse y trabajar en equipo.					X
9	Conocen sus prioridades y las eligen de forma eficiente.					X
10	Identifica errores y busca corregirlos.					X
11	Son responsables y trabajan delicadamente a sus actividades.				X	
12	Imponen ideas para el área en la que se desempeñan.					X
13	Sugieren nuevas ideas con el fin de contribuir con las actividades de la ONG.				X	
14	Existe comunicación asertiva entre todos los trabajadores.				X	
15	Participan en las reuniones e intercambiar ideas.				X	
16	Sus ideas son consideradas por el equipo de trabajo y su persona.				X	
17	Precisión y calidad del trabajo realizado.					X
18	Son comprometidos con el cuidado de las herramientas y equipos de la ONG.				X	
19	Respetan las normas y políticas de la ONG.					X
20	Tienen conocimiento de todas las reglas de la ONG.					X
21	Toman en cuenta las políticas al momento de realizar sus actividades.				X	



Mg. Valicha Cuadra Morales
GLAD. 18350

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. CPC. Wilhelm Bustamante Coronel
	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15
	CARGO	Contador
FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	REQUE PANTA MELISSA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	Determinar los factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en la ONG "Llamados Para Servir", Pimentel, 2018
	<u>ESPECÍFICOS</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el clima organizacional de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018. - Identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018. - Medir la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de lo ONG Llamados para Servir.

[Handwritten signature]

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN EN DONDE SE LE PIDE QUE CONTESTE DE MANERA VERÍDICA, Y CIERTA MARCANDO CON UNA (X) EN EL RECUADRO QUE CREA CORRESPONDIENTE .	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
OBSERVACIONES - PROMEDIO DEL JURADO	
OBSERVACIONES: CLIMA ORGANIZACIONAL	
PROMEDIO:	86
OBSERVACIONES: DESEMPEÑO LABORAL	
PROMEDIO:	100


 Mg. CPC. Wilhelm Bustamante Coronel
 Mat. N° 04-2418

Nombre del Instrumento: Cuestionario

Autor (es): ONG “Llamados para Servir”

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Sujetos de Aplicación: Colaboradores de la ONG “Llamados para Servir”

Numero de Items (Preguntas): 18

Cuestionario para Medir la variable **Desempeño Laboral**, el presente instrumento tiene como finalidad, conocer el nivel de desempeño laboral de los Colaboradores de la ONG Llamados para Servir. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems/ Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
1	Tienen el nivel de experiencia y técnica para desarrollar sus actividades.				X	
2	Aplican sus conocimientos en los procedimientos de las tareas encargadas.					X
3	Hacen uso de sus habilidades y herramientas.					X
4	Se desenvuelven con poca o ninguna ayuda.					X
5	Tienen la capacidad de enseñar a sus compañeros de trabajo.					X
6	Motivan y ayudan a los demás compañeros.				X	
7	Cuando culminan sus actividades encargadas buscan nuevas asignaciones.					X
8	Tiene la capacidad de integrarse y trabajar en equipo.					X
9	Conocen sus prioridades y las eligen de forma eficiente.					X
10	Identifica errores y busca corregirlos.				X	
11	Son responsables y trabajan delicadamente a sus actividades.					X
12	Imponen ideas para el área en la que se desempeñan.					X
13	Sugieren nuevas ideas con el fin de contribuir con las actividades de la ONG.					X
14	Existe comunicación asertiva entre todos los trabajadores.					X
15	Participan en las reuniones e intercambiar ideas.				X	
16	Sus ideas son consideradas por el equipo de trabajo y su persona.					X
17	Precisión y calidad del trabajo realizado.					X
18	Son comprometidos con el cuidado de las herramientas y equipos de la ONG.					X
19	Respetan las normas y políticas de la ONG.					X
20	Tienen conocimiento de todas las reglas de la ONG.				X	
21	Toman en cuenta las políticas al momento de realizar sus actividades.					X


Mg. CPC. Wilhelm Bestamante Coronel
Mat. N° 04-2418

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Jaime Bastañeda González
	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente
FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	REQUE PANTA MELISSA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar los factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en la ONG "Llamados Para Servir", Pimentel, 2018	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el clima organizacional de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018. - Identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018. - Medir la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de lo ONG Llamados para Servir. 	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN EN DONDE SE LE PIDE QUE CONTESTE DE MANERA VERÍDICA, Y CIERTA MARCANDO CON UNA (X) EN EL RECUADRO QUE CREA CORRESPONDIENTE.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345
JUEZ -EXPERTO

Anexo N° 7.

Matriz de consistencia

Título: “FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL, 2018”.				
Problema	Objetivos	Trabajos previos	Variables	Metodología
¿Cuáles son los factores del clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en la ONG “Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018?	General:	Apellido y año:	Clima Organizacional	Tipo de investigación: Descriptiva correlacional
Hipótesis	Determinar los factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en la ONG “Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018.	(Carbajal, 2017)	Desempeño Laboral	Nivel de investigación: Descriptiva
H0: Los factores del Clima Organizacional no afectan significativamente el Desempeño Laboral en la ONG “Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018.		Revilla y Meza (2014).	Técnicas: Encuesta	Diseño de investigación: No experimental
H1: Los factores del Clima Organizacional afectan significativamente el Desempeño Laboral en la ONG “Llamados Para Servir”, Pimentel, 2018.	Específicos	(Tauma, 2018)	Comunicación, Desarrollo personal, equidad, liderazgo, cooperación, motivación, recompensa	Población – Muestra –Muestreo: ONG - Colaboradores - 2018

a) Evaluar el clima organizacional de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018.

Marco teórico:

conocimiento,
habilidades,
integración, iniciativa,
identificación, ideas
nuevas, asertividad y
cumplimiento de
obligaciones

b) Identificar los factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG Llamados para Servir, Pimentel 2018.

Nos definen como el ambiente que debe existir entre los colaboradores y la empresa, están ligados estrechamente al grado de motivación de los trabajadores, identifica las maneras específicas de motivación del clima laboral, por eso es favorable cuando concede satisfacción a las básicas necesidades personales y de moralidad de los trabajadores y malo cuando no se logra satisfacer dichas necesidades. (Chiavenato, 2011, p. 86)

Instrumentos: Cuestionario

c) Medir la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de lo ONG Llamados para Servir.

El desempeño laboral se podría definir como el comportamiento de un trabajador de una compañía, organización o entidad, en busca de cumplir a sus objetivos que es realizar correctamente sus actividades convirtiéndose en objetivos, así mismo este comportamiento engloba a un conjunto de características como las habilidad, necesidades, capacidades y cualidades que se interrelacionan con el trabajo de la entidad para poder llegar a un resultado eficiente. Chiavenato, (2007).

Anexo N° 8

Fotos como evidencia de la aplicación de instrumentos

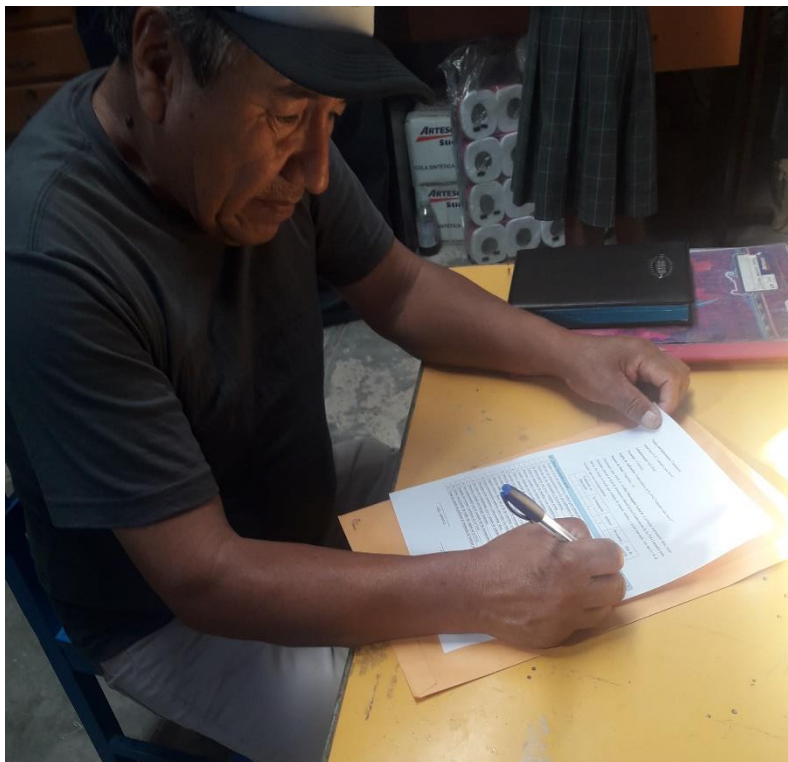


Figura 11. Aplicación de los instrumentos a los colaboradores de la ONG Llamados para Servir.

Fuente. Elaboración propia



Figura 12. Aplicación de los instrumentos a los 19 colaboradores de la ONG Llamados para Servir.

Fuente. Elaboración propia