



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad  
administrativa del agua Huarmey Chicama-2018”

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

**AUTORES:**

Campos Almendras Marisol

Ruesta Córdova Sandra Elizabeth

**ASESOR:**

Mgtr. Edward Aníbal García León

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

# ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... Campos Almendras Marisol .....

cuyo título es:

..... Clima laboral y desempeño laboral en los .....

..... trabajadores de la autoridad administrativa del .....

..... Agua Huarney Chicama - 2018 .....

.....

.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 16 ..... (Número).....

..... dieciseis ..... (Letras).

Chimbote... 29 de ... 11 ... Del 20... 18.



ESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Ruesta Córdova Sandra Elizabeth

cuyo título es:

Clima laboral y desempeño laboral en los  
trabajadores de la autoridad Administrativa del  
Agua Huarmey Chicama - 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....16..... (Número).....

dieciseis..... (Letras).

Chimbote...24 de 11 Del 20...18.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

## DEDICATORIA

La presente tesis la Dedicamos esta tesis a nuestros esposos: Lucho y Gastón; quienes formaron parte de nuestro sacrificio demostrándonos su amor y confianza desde el principio de nuestros estudios hasta terminar con éxito alentándonos al llegar a la meta deseada.

A nuestros hijos quienes han sido nuestro motor y motivo de superación impulsándonos hacia el éxito como fuente de inspiración y orgullo para ellos.

A nuestros docentes por quienes hemos logrado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis, de manera especial a nuestro metodólogo y temático.

Dedicamos esta tesis a nuestros esposos: Lucho y Gastón; quienes formaron parte de nuestro sacrificio demostrándonos su amor y confianza desde el principio de nuestros estudios hasta terminar con éxito alentándonos al llegar a la meta deseada.

A nuestros padres por el gran amor que tienes hacia tus hijos, por el apoyo ilimitado e incondicional que siempre nos has dado, y a ti madre por ser la mujer que nos dio la vida y nos enseñó a vivirla, no hay palabras en este mundo para agradecerte, mama.

## AGRADECIMIENTO

A nuestro padre Celestial por habernos iluminado y fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes, por permitirnos tener y disfrutar a nuestras familias, gracias familia por apoyarnos en cada decisión y proyectos, por permitirnos cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis, gracias por creer en nosotras y gracias a Dios por permitirnos vivir y disfrutar de cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, su apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradecemos y hacemos presente nuestro gran efecto hacia ustedes, nuestra hermosa familia.

A la Universidad Cesar Vallejo por habernos aceptado ser parte de ella para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Nosotras Sandra Elizabeth Ruesta Córdova con DNI N° 41196005 y Marisol Campos Almendras con DNI N° 32852545.

A efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 14 de Noviembre el 2018.

  
Marisol Campos Almendras

  
Sandra Elizabeth Ruesta Córdova

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA HUARMEY CHICAMA- 2018, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Ciencias Empresariales

  
Marisol Campos Almendras

  
Sandra Elizabeth Ruesta Córdova

## ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	VI
PRESENTACIÓN.....	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática: .....	12
1.2. Trabajos Previos:.....	13
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema:.....	16
1.4. Formulación del problema: .....	24
1.5. Justificación del estudio:.....	24
1.6. Hipótesis .....	25
1.7. Objetivos:.....	25
II. MÉTODOS .....	28
2.1. Tipo y Diseño de investigación .....	28
2.2. Operacionalizacion de variables .....	29
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	31
2.5. Métodos de análisis de datos .....	32
2.6. Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSION.....	47
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. PROPUESTA .....	57
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS.....	66

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene un diseño de propuesta para la mejora del clima laboral en la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, este trabajo está en función de la realidad encontrada a través de la evaluación del clima y el desempeño laboral; teniendo como objetivo principal **“Determinar el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.”**, del cual se desprenderán objetivos específicos que fueron identificar el nivel de las variables clima laboral y desempeño laboral , y diseñar una propuesta para mejorar el clima encontrado y su desempeño laboral dentro del Ana.

Por otra parte, la Población: estuvo conformada por 30 trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, en donde se realizó los estudios en el periodo 2018.

El instrumento de validación y confiabilidad fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores de la unidad de análisis para evaluar las dos variables, donde estos resultados nos permitieron encontrar el objetivo general y los específicos correspondientes.

En base de la investigación realizada podemos concluir que el clima laboral de dicha institución es correcto, pero no excelente, de la misma manera su desempeño laboral es por ello que es recomendable aplicar la propuesta expuesta en la investigación.

Palabras clave: Clima Laboral, Ambiente, Selección, Desempeño Laboral.

## **ABSTRACT**

The present research work contains a proposal design for the improvement of the work climate in the National Water Authority Huarmey Chicama, this work is based on the reality found through the evaluation of the climate and work performance; having as main objective "Determine the labor climate and work performance in the workers of the National Water Authority Huarmey Chicama 2018.", which will reveal specific objectives that were to identify the level of variables labor climate and work performance, and design a proposal to improve the climate found and its work performance within the Ana.

On the other hand, the Population: was formed by 30 workers of the National Water Authority Huarmey Chicama, where the studies were conducted in the period 2018.

The validation and reliability instrument were two questionnaires applied to the workers of the analysis unit to evaluate the two variables, where these results allowed us to find the general objective and the corresponding specific ones.

Based on the research conducted, we can conclude that the work climate of this institution is correct but not excellent, in the same way its work performance is why it is advisable to apply the proposal exposed in the research.

**Keywords:** Work Climate, Environment, Selection, Work Performance.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática:**

Un buen clima laboral es el deseo onírico que toda organización busca dentro de su gestión humana. Existen hoy en día diversas técnicas de gestión para la mejora del alcance positivo de este determinado clima. Las nuevas tendencias en las organizaciones buscan aminorar los elementos colaterales de desencadenamiento de un mal clima laboral, para que así este garantice un buen desempeño laboral, transformando las condiciones internas en enfoques positivos como la explotación de liderazgo, relaciones interpersonales buenas entre puestos de trabajo, reconocimientos e incentivos que estimulen al trabajador y por medio de estese desempeño de la mejor manera.

Esta situación mencionada generalmente se evidencia en organizaciones privadas, porque estas se gestionan a través de indicadores de productividad y es de vital importancia mantener a todos sus elementos armonizados para el fin que buscan. Pero lamentablemente en organizaciones públicas esto no es igual, debido a que la gestión realizada por el estado es de desinterés y burocracia con hegemonía de quienes la controlan, por ende, vemos que se ve reflejado en estrés laboral por parte de los trabajadores por la ausencia de un buen clima laboral.

Para poder conocer un poco mejor las condiciones de clima laboral en ámbitos internacionales mencionaremos el estudio realizado por Santana (2014) a través de la entidad Ascendo, quien mostró porcentajes reales según metodología de los países de Latinoamérica en función del clima laboral. Presentan porcentajes más positivos los países de República Dominicana con 83,42%, seguido está el país Ecuador con 82,23%, Colombia con 80,05%. Los países más bajos en puntuación de rangos de clima laboral son los siguientes: Chile con 71,88%, le sigue Uruguay con 70,38% y Perú con 68,02%.

En ámbitos nacionales según el estudio "Diagnóstico de Clima Laboral", realizado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad

Católica San Pablo (2016) a más de 5 000 organizaciones, muestra porcentajes positivos en las organizaciones del rubro privado tales como la realidad del clima laboral en los trabajadores de Arequipa, donde 7 (70%) empleados de cada 10 (100%) cree encontrar un buen clima en su empresa. En casos del sector público esto se difiere a lo encontrado por las empresas privadas ya que muestra por ejemplo que, en los trabajadores de las entidades públicas como las municipalidades, poder judicial entre otras dependencias se ve reflejado un clima laboral negativo con la cifra que 8 (80%) de cada 10 (100%) trabajadores encuestados aduce que las condiciones laborales en las que se encuentran no son las adecuadas para desempeñarse adecuadamente debido a la dedocracia de autoridades que desestimulan la gestión adecuada que debe de poseer cada entidad del gobierno.

En un artículo del periódico El Comercio (2016) sostiene que las entidades del sector público en la ciudad de Chiclayo carecen en su gran mayoría de un óptimo desempeño laboral, esto se debe a que falta gestión controladora por parte del estado en función de sus organizaciones. Una de estas entidades que no presenta una gestión de control es la organización Autoridad Administrativa del Agua Huarney Chicama, esta entidad es la encargada de gestionar el uso consiente del agua en coordinación conjunta con el Ministerio de Agricultura. La problemática de la organización a estudiar es la que se presenta en cualquier otra entidad del estado que viene a ser un mal clima laboral.

## **1.2. Trabajos Previos:**

A nivel Internacional tenemos las siguientes investigaciones basadas en formatos tesísticos:

Sierra (2015) en su tesis titulada “El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, av.". Cuyo estudio se realizó en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 312 trabajadores del hospital evaluado, llegando a las siguientes conclusiones: Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán

se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

Sum (2015) en su tesis titulada “Motivación como Clima laboral y Desempeño laboral”. Cuyo estudio se realizó en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra constituida por 127 trabajadores de una empresa evaluada, llegando a las siguientes conclusiones: El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran en niveles en rangos buenos con 45%, niveles de rangos medios con 15% y niveles de rangos malos con 40%.

Polanco (2014) en su tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes en el Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula Cortes”. Cuyo estudio se realizó en la Universidad Pedagógica Francisco de Morazán de Honduras. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta; tuvo una muestra constituida por 112 trabajadores INTAE, llegando a las siguientes conclusiones: El Clima Laboral observado en los trabajadores está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas (58%) presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a los incentivos, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactorios laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactorios laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%. En general se puede decir que el clima laboral de la institución educativa se encuentra en niveles medios con 67%, nivel bueno con 12% y nivel excelente con 11%...

A nivel nacional tenemos las siguientes investigaciones basadas en formatos tesísticos:

Solano (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”. Cuyo estudio se realizó en la Universidad Cesar Vallejo. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 117 trabajadores de la gerencia territorial evaluada, llegando a las siguientes conclusiones: El desempeño laboral mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.

Núñez (2017) en su tesis titulada Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral del Personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016”. Cuyo estudio se realizó en la Universidad Cesar Vallejo. Consideró técnica de encuesta, revisión documental, observación, su muestra estuvo conformada por 167 trabajadores del ministerio de la mujer, llegó a las conclusiones de la variable desempeño laboral: Del total de encuestados el 51,1% considera que él tiene un nivel Medio: el 9,3 % percibe Deficiente desempeño, el 37,4% percibe un Regular desempeño y el 4,4% percibe un Buen desempeño.

Gutiérrez (2015) en su tesis titulada “El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la Empresa Dámper Trujillo SAC 2014”. Universidad Nacional de Trujillo. Consideró técnica de encuesta, revisión documental, observación, su muestra estuvo conformada por 75 trabajadores de la empresa Dámper Trujillo SAC, llegó a las conclusiones de la variable clima laboral : El Clima laboral se evaluó teniendo en cuenta los criterios de comunicación, necesidades y motivación, objetivos y roles, integración, liderazgo, cambios, condiciones de trabajo, satisfacción y autoevaluación y se determinó que el Clima laboral en el fundo Muchik es bueno con rangos de 78% en niveles similares.

A nivel local tenemos las siguientes investigaciones basadas en formatos tesísticos  
Del Carpio (2018) en su tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AMSEQ S.A Chimbote - 2017”. Cuyo estudio se realizó

en la Universidad San Pedro. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 65 trabajadores de la empresa Amseq llegando a las siguientes conclusiones sobre la variable desempeño laboral: Esta variable alcanza en un 80% rangos negativos, un 20% en rangos positivos, se les brinda incentivos por el esfuerzo laboral, pero tampoco se da la oportunidad de ascender, ni un reconocimiento por el buen trabajo o brindar una mejor calidad de vida aumentando el sueldo.

Neyra (2017) en su tesis titulada “El Clima Laboral y su Influencia En La Productividad En La Autoridad Administrativa Del Agua Huarney Chicama- 2017”. Cuyo estudio se realizó en la Universidad Cesar Vallejo. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 30 trabajadores de la organización mencionada en el título, llegando a las siguientes conclusiones sobre la variable clima laboral: Se identificó el nivel de la variable clima laboral de la entidad estatal Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, este es el de regular con un porcentaje de 47,3% del total de los 30 encuestados (trabajadores de la institución), lo que significa por ejemplo la dimensión condiciones aportan un buen clima laboral no están siendo en su totalidad efectivas.

Alva (2013) en su tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013”. Consideró como uso de análisis de datos la encuesta, recopilación de datos, revisión documental; tuvo una muestra constituida por 332 trabajadores de la Universidad Privada San Pedro, llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados logrados nos permiten concluir que en la variable de clima laboral los trabajadores la cuentan en forma positiva debido a que la empresa donde se realizó el estudio, posee un mecanismo de gestión en el talento humano llamado retroalimentación, la cual consta de estar en constante intercambio de sugerencias y quejas por parte de los trabajadores frente a sus jefes inmediatos, tomando en cuenta la voz de estos e implementando mejoras de acuerdo a sus pesares, con un porcentaje del 85% en nivel excelente y solo el 15% en rangos malos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema:**

#### **1.3.1. Clima Laboral**

Para poder definir esta variable, mencionaremos en las teorías relacionadas al

tema lo sostenido por el padre de la Administración contemporánea, Idalberto Chiavenato, lo dicho también por Lu. Brunet y lo expuesto por dos autores de arraigo anglosajón llamados Katz & Kahn.

Según Brunet (2011) nos hace referencia: “El clima laboral es el resultado de la interacción de los elementos humanos dentro de una organización a través de las funciones que realizan dentro de su puesto de trabajo, a través de una interacción tanto como resultados positivos como negativos.” (p.43)

El clima laboral es inherente a la forma de cómo se presenta la interiorización de cada uno de los elementos de la organización en función de un enfoque informal. El clima laboral es un reflejo de la interacción de todos los elementos humanos con los elementos tangibles e intangibles de la empresa donde desarrollan sus actividades. (Según Katz & Kahn, citado en D’Alessio, 2008, p. 77)

El clima laboral es abordado también por Chiavenato (2011) donde nos expone que: “Es un tipo de clima que busca medir la satisfacción de armonía de los colaboradores de una empresa en función de la interacción con las diversas situaciones existentes que delimitan el equilibrio emocional.” (p.67)

Valiéndonos de los cuatro autores consultados podemos decir que el clima laboral es un tipo de clima que se origina dentro del ambiente laboral entre los miembros de la organización en función del cumplimiento de funciones y metas planteadas.

### **1.3.2. Medición del clima laboral**

Nos valdremos de la teoría de dos autores del siglo pasado, que aun poseen vigencia teórica y de aplicación hoy en día a la hora de hablar de clima laboral, es por ello que según Davis y Newstron, citado por Chiavenato (2011) nos habla que este tipo de clima: “Los elementos para poder medir el clima laboral pueden ser

desde una entrevista personalizada hasta un cuestionario con preguntas estandarizadas” (p.85)

La importancia de la medición del clima laboral bajo entrevista personalizada, es que el evaluador podrá obtener de primera fuente como es que percibe el elemento dentro de la organización el clima laboral, el cuestionario estandarizado brinda una opción segura al estandarizar las respuestas a través de una escala de percepciones brindado por Likert hace ya muchos años anteriores.

### **1.3.3. Dimensiones del clima laboral**

Para mencionar las dimensiones del clima laboral creímos conveniente citar al autor Brunet (2011, p.22 - 24) que enfatiza y hace referencia a lo usado en una empresa de estudios llamada Hay Group, sede Venezuela, donde ha identificado siete dimensiones críticas de clima que pueden ser medidos con cualquier tipo de instrumentos, estas son:

Liderazgo, que encierra la interacción de los subordinados con el jefe. Para que haya una buena interacción de liderazgo es necesario que exista comunicación y buena delegación de funciones. Relaciones interpersonales, es la interacción que se realiza con todos los elementos de la empresa y el grado de emotividad que el acondiciona al trabajador este tipo de interacción. Implicación, es la responsabilidad de funciones en un puesto de trabajo y lo que genera en el colaborador. Organización, se refiere al orden y la estructura de la empresa. El reconocimiento, está en función de los estímulos motivacionales mostrados por los jefes a los colaboradores y lo que genera en ellos. Los incentivos, estas en función de la paga de los trabajadores y su bienestar que generan. Igualdad, en el trato de todos los colaboradores en función de la inexistencia del mobbing (Brunet, 2011, p.22 - 24).

### **1.3.4. Importancia del clima laboral**

Es importante poseer un buen clima laboral, ya que este condiciona de manera directa la interacción conductual de los elementos humanos dentro de la organización, conocer el problema que genera un mal clima laboral, permitirá en la organización mejorar la gestión del elemento humano

evitando descontento y baja del desempeño laboral por razones obvias.  
(Chiavenato, 2011, p.65)

### **1.3.5. Tipos de clima según gestión de la autoridad o liderazgo**

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

##### **a) Autoritarismo explotador**

Este tipo de clima se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados. El clima que se percibe es de temor. La interacción entre los superiores y los empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes; es decir, que son ellos los que de forma exclusiva determinan cuáles son las metas de la organización y la forma de alcanzarlas. Además, en este tipo de clima, el ambiente en el cual se desarrolla el trabajo es represivo, cerrado y desfavorable. Ocasionalmente se reconoce el trabajo bien hecho y con frecuencia existe una organización informal contraria a los intereses de la organización formal.  
(Chiavenato, 2011, p.115)

##### **b) Autoritarismo paternalista**

Con respecto a este tipo de clima, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus empleados. Se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados y los supervisores manejan muchos mecanismos de control. (Chiavenato, 2011, p.119)

Chiavenato (2011, p.124) afirma que, en el clima autoritario paternalista, la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. Sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado. La mayor parte de las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados, protegiéndolos, pero no fiándose totalmente de su conducta; se puede comparar como la relación padre e hijo. En este tipo de clima, sólo en contadas ocasiones se desarrolla una

organización informal; la cual no siempre se opone a los fines de la organización, pero el clima tiende a ser cerrado y desfavorable.

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

Chiavenato también hace mención del clima de tipo participativo, que a su vez lo divide en los climas consultivos y de grupo:

El clima consultivo se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus empleados. Existe una interacción fluida entre ambas partes, se delegan las funciones y se da principalmente una comunicación de tipo descendente. La estrategia se determina por equipo directivo, no obstante, según el nivel que ocupan en la organización, los trabajadores toman decisiones específicas dentro de su ámbito de actuación. (Chiavenato, 2011, p.130)

En el clima de participación grupal existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones afecta la interacción en todos los niveles. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento. Las relaciones de trabajo entre supervisor y empleado se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas. El funcionamiento de éste sistema es el trabajo en equipo, como el mejor medio para alcanzar los objetivos. (Chiavenato, 2011, p.131).

### **1.3.5.3. El clima laboral y la relación con la empresa**

El clima laboral se ve influido por factores controlables dentro de la organización como las políticas organizacionales, esto es fundamentalmente por la cultura organizacional planificada o programada.

Valladares y Ponce citado por Vázquez (2012, p.67) donde explica que, el clima laboral en algunas ocasiones se ve influenciado de manera negativa por la falta de adaptabilidad del individuo frente al grupo de personas de su entorno o a la reacción animal versa de la dirección dentro de la organización.

El comportamiento humano individual está fundamentado o delineado por la personalidad, la motivación al logro, de tal forma que actitudes como el egoísmo, la competencia, la envidia, la solidaridad son producto del sincretismo de la triada de elementos de personalidad, motivación y ambiente que rodea al individuo. El comportamiento individual es quizá el más diverso, y también el que menos control se puede tener, ya que en un mundo donde se privilegia las libertades individuales, los comportamientos individuales deben ser respetados por los empleadores, sopesa de incurrir en un delito sobre la persona humana. (Vázquez, 2012, p.72)

Comportamiento grupal en el trabajo, las personas se reúnen en grupos debido a que el hombre es social por naturaleza, por aprendizaje y que satisface mejor sus necesidades que si partiera de su esfuerzo individual. Según Du Brin (2012, p. 315) formar grupos tiene muchas funciones sociales y ventajas tácitas. Los grupos brindan oportunidad a sus miembros para dedicarse a actividades que les interesan o satisfacen de manera que la empatía permite la afiliación y hasta que tareas impuestas sean aliviadas al trabajar en grupo.

Los grupos son refugios que dan seguridad, se puede tener respaldo de un grupo frente a otro grupo o ante un superior o jefe. Los grupos son centros de información y comunicación, por ello se sabe lo que ocurre en el resto de la organización. Los grupos son sitios de apoyo, en el que los miembros recurren a él para depositar quejas, problemas y dificultades, recibiendo aliento y recomendaciones para solucionarlos. El grupo es una escuela u organización en donde se aprenden normas para convivir, enseñanzas técnicas o administrativas para aplicarlas en el trabajo diario. El grupo cumple funciones de afecto y reforzamiento de estima sobre todo en organizaciones grandes donde se pasa desapercibido, o donde hay relaciones tirantes. (Du Brin, 2012, p.320)

A criterio de Chiavenato (2011, p. 210) el grupo permite que los individuos que los integran adquieran compromiso, identidad, y pertenencia, a muchos les gusta pertenecer a determinados grupos sobre todo si estos tienen prestigio o influencia, por ejemplo, el grupo

de catedráticos universitarios, ser miembro de Club de Leones, del Club Rotario o de cierto colegio Profesional.

#### **1.3.5.4. Importancia del clima laboral**

Es importante poseer un buen clima laboral, ya que este condiciona de manera directa la interacción conductual de los elementos humanos dentro de la organización, conocer el problema que genera un mal clima laboral, permitirá en la organización mejorar la gestión del elemento humano evitando descontento y baja del desempeño laboral por razones obvias. (Chiavenato, 2011, p.65)

#### **1.4. Desempeño Laboral**

Según los autores Pernía y Carrera (2014) nos enfatiza que: “El desempeño laboral es un efecto del esfuerzo conjunto del empleado que interiorizó todas las funciones designadas a su puesto de trabajo y las logró realizar con sus habilidades propias generando así la eficacia de su trabajo” (p.32)

Según el autor Uzcategui (2011) nos expone que: “El desempeño laboral es rendir a través de la ejecución de funciones, evidenciando capacidades y habilidades propias de cada puesto de trabajo de manera eficiente, aportando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.” (p.87)

El desempeño laboral se puede entender como las acciones que realizan los colaboradores de las organizaciones en del alcance de metas a través de los objetivos organizacionales planteados a lo largo de un periodo. El desempeño laboral tiene que ver necesariamente con el conjunto de destrezas, conocimientos, motivaciones y liderazgo que posee cada elemento humano a la hora de alcanzar una función designada. (Valle, 2010, p.67).

Podemos entender luego de analizar las definiciones de estos 3 autores que el desempeño laboral es un tipo de desempeño que encierra factores de alcance de

metas en función del cumplimiento de la eficiencia del trabajador dentro de la organización.

#### **1.4.2. Importancia del desempeño laboral**

En una empresa es importante conocer en que rangos se mueve el desempeño laboral de sus elementos humanos internos, ya que esto permite identificar la mala dirección utilizada por los jefes o dueños de empresas en función de la explotación del talento humano a través de la implementación de nuevas políticas de compensación, mejoras de sus condiciones laborales, diseños de puestos entre otros. (Pernía y Carrera, 2014, p.35)

#### **1.4.3. Evaluación del desempeño laboral**

Para la evaluación del desempeño laboral se ha considerado la teoría expuesta Pernía y Carrera (2014) quien determina un alcance de evaluación, a través de las funciones, comportamiento, y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor. En la teoría pre descrita nos estamos valiendo para realizar nuestra evaluación del desempeño en los trabajadores de la entidad estatal, cabe destacar que los autores aducen a un principal problema de alcanzar un buen desempeño laboral, a la adaptabilidad de personas y caracteres como nuevos elementos de la institución.

La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. A veces se presentan fenómenos como la falta de adaptabilidad a elementos nuevos dentro de la empresa, donde repercute en la valoración el desconocimiento por ejemplo de sus funciones principales, el condicionamiento de no conocer cómo es que se maneja adecuadamente la cultura en la empresa, entre otros factores

que delimitan un estático rango de desempeño laboral. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora. (Pernía y Carrera, 2014, p.47)

#### **1.4.4. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **a) Funciones**

Pernía y Carrera (2014) sostienen que: “Las funciones son las acciones que deben de realizar los trabajadores para ser eficientes son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempeñarlos eficientemente” (p.36)

##### **b) Comportamiento**

Pernía y Carrera (2014) mencionan que: “Es el comportamiento de las cualidades en función de la manifestación del colaborador frente a las funciones del atributo. Entre ella se evalúa las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador.” (p.36)

##### **c) Rendimiento**

Pernía y Carrera (2014) señala que: “El rendimiento está en función de cómo es que el colaborador realiza las actividades bajo el enfoque de la eficacia y a la eficiencia con las que lo ejecuta, para ello se estima la capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en Equipo.” (p.36)

#### **1.5. Formulación del problema:**

¿Cómo es el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018?

#### **1.6. Justificación del estudio:**

La justificación de un estudio está basada en satisfacer 5 criterios primordiales para que esta tenga un sentido o razón de ser. Para Hernández et. Al (2014) nos menciona los 5 criterios que son: conveniencia, relevancia social, aplicación, teoría, metodología.

Este trabajo de investigación en función del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública bajo la justificación de estos criterios:

De conveniencia, debido a que se beneficie no solo las dos investigadoras al realizar el estudio y cumplir con un requerimiento de la universidad por la titulación, sino también porque le beneficia conocer la situación actual a las autoridades gerenciales correspondientes del Ana Huarmey Chicama sobre la situación de las dos variables evaluadas.

Es de relevancia social, porque a través de los resultados se creó una concientización tanto al administrador de la entidad como al elemento humano en el camino de brindar un mejor servicio que por ende se beneficiaría a la sociedad.

Es de carácter teórico, debido a que a través del desarrollo de este trabajo de investigación podemos mostrar teoría relacionada al tema que puede servir al lector que no conoce temas relacionados a estas dos variables algo beneficiosas.

Es de carácter metodológico, debido a que se utilizó el método del cuestionario para poder recolectar los datos a los trabajadores de acuerdo a los objetivos planteados.

Y es de criterio práctico, porque a través de los resultados y con las teorías consultadas se propondrá un plan de mejora para el clima laboral en esta unidad de análisis evaluada.

## **1.7. Hipótesis**

Hernández, et al. (2014, p.95) menciona que: “La investigación que es de tipo descriptivo, posee una hipótesis implícita”

## **1.8. Objetivos:**

### **1.8.2. Objetivo General**

Determinar el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.

### **1.8.3. Objetivo específicos**

Identificar el nivel de la variable clima laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.

Identificar el nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.

Diseñar una propuesta en un plan de mejora para el clima laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.

# **II. METODOS**

## II. MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

#### 2.1.1. Enfoque de tipo estudio Descriptivo:

Describe las variables de estudio sin siquiera manipularlas o probar la existencia de algún fenómeno y contrastarlo, esto se menciona en Hernández, et. Al (2014, p. 80).

**El Diseño es el siguiente:**

$$M \longrightarrow O$$

Dónde:

M = Trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama 2018

O = Observación de las variables Clima laboral y Desempeño Laboral

#### 2.1.2. Enfoque de diseño No experimental:

Hernández., et al. (2014) sostienen que una investigación es no experimental, cuando: “La investigación se realiza sin la manipulación deliberada de las variables clima laboral y desempeño laboral y solo se procederá a observar los fenómenos en su ambiente natural” (p.149).

#### 2.1.3. Enfoque de tiempo Transversal:

Según los autores Hernández., et al. 2014) sostienen que una investigación es de enfoque transversal ya que: “El estudio trasversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, y no se buscará hacer seguimiento a las variables a través del tiempo”. (p. 151). Todo esto se hará a través de un cuestionario en escala de Likert.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
CLIMA LABORAL	Según Brunet (2011, p.43) nos hace referencia: “El clima laboral es el resultado de la interacción de los elementos humanos dentro de una organización a través de las funciones que realizan dentro de su puesto de trabajo, a través de una interacción tanto como resultados positivos como negativos.”	El clima laboral es un tipo de clima que muestra la relación de los elementos humanos en función de los elementos que posee la empresa y sus compañeros similares dentro de la organización.	Liderazgo	Conocer cada Miembro	1	Ordinal  Muy Alto [73 – 90]  Alto [55- 74]  Medio [37 – 54]  Bajo [19 – 36]  Muy Bajo [18]
				Liderar	2	
			Relaciones interpersonales.	Empatía	3	
				Amabilidad	4,5	
				Sinergia	6	
			Implicación	Identificaron con la Empresa	7	
				Compromiso de trabajo	8,9	
			Organización	Conocer la axiología empresarial	10	
				Aceptación de las normas y reglas de la empresa	11	
			Reconocimiento	Promoción de puestos	12	
				Nombramiento al mejor empleado	13	
			Incentivos	Incentivos motivacionales	14	
				Aumento de Sueldo	15	
				Vacaciones	16	
Igualdad	Trato igual de jefe a subordinados	17				
	Inexistencia Mobbing	18				
Desempeño Laboral	Según los autores Pernía y Carrera (2014, p.32) (2011, p.87) nos enfatiza que: “El desempeño laboral es un efecto del esfuerzo conjunto del empleado que interiorizó todas las funciones designadas a su puesto de trabajo y las logró realizar con sus habilidades propias generando así la eficacia de su trabajo”	El desempeño laboral es el tipo de desempeño que realiza los colaboradores dentro de una organización estimulando sus habilidades en función del cumplimiento de las funciones delegadas.	Funciones	Conocimiento de Trabajo	1,2,3,4	Ordinal Muy Alto 145-180] Alto [109-144] Medio [73-108] Bajo [37-72] Muy Bajo [36]
					Capacidad de Análisis	
			Comportamiento	Habilidades	9,10,11,12	
				Actitudes	13,14,15,16	
				Satisfacción	17,18,19,20	
			Rendimiento:	Resolución de Trabajo	21,22,23,24	
				Ausentismo	25,26,27,28	
				Comportamiento	29,30,31,32	
					33,34,35,36	

## 2.2.Operacionalización de variables

### 2.3. Población y muestra

Según la autora Balestrini (2007) sostiene que: “Cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, no se aplicaran criterios muestrales” (p. 120).

Para la realización de este informe se consideró a la población como muestra transformándola en la población censal. Es necesario hacer énfasis que la población la conforman los 30 trabajadores nombrados y contratados que registran en planilla la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama en el año 2018.

Tabla 1: Distribución de la Población Censal

Puesto de Trabajo	Número de Trabajadores
Dirección	1
Secretaria	1
Limpieza	1
Transporte	1
Sub dirección Administrativa	8
Sub dirección de Recursos Hídricos	5
Sub dirección de Asesoría Jurídica	5
Sub dirección de Conservación	3
Sub dirección de Calidad del Agua	2
Sub dirección de Informática	2
Sub dirección de Imagen Institucional	1
Total	30

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018

## 2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### a) Técnicas

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario de clima laboral	Trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua en el año 2018
	Cuestionario de desempeño laboral	Trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua en el año 2018

La técnica que se empleó es la encuesta que es un procedimiento para la recogida de información en una población concreta y a su vez la técnica que se utiliza para guiar la recogida de la misma.

### b) Cuestionario

#### **Cuestionario de Clima Laboral**

El instrumento para el clima laboral se extrajo del trabajo de investigación de Neyra Alayo con 18 ítems según las dimensiones puestas en este trabajo.

#### **Cuestionario Desempeño Laboral**

Para el instrumento del desempeño laboral se extrajo del trabajo de investigación de Rolano Reategui con 36 ítems según las dimensiones de esta investigación

#### **De su validez**

La validez se realizó de acuerdo a criterio de juicio de expertos, necesitándose la firma de validación de dos expertos, un especialista en metodología, para que este vea la forma del trato de la variable a través de la ejecución de un sistema ordenado, y otro experto sobre el tema a investigar, que debe de ver el fondo de las preguntas, en su orientación.

#### **De su Confiabilidad**

Para poder analizar esta investigación se creyó conveniente utilizar como base el Coeficiente de Alfa de Crombach, por el cual se aplicó al instrumento que en este caso es el cuestionario, apoyándose en la respuesta que el sujeto encuestado se dio de acuerdo a los ítems en la escala de Likert. Cabe desatacar que los dos instrumentos

utilizados por esta investigación fueron adaptados de investigaciones pasadas. Si el Coeficiente de Crombach, está más cerca al 1, más alto será el grado de confiabilidad.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Por ser una investigación descriptiva, se consideró agrupar los datos a través de niveles. Esta proporcionó un valor añadido a la agrupación de datos. La distribución de frecuencias presenta las observaciones clasificadas de modo que se pueda ver el número existente en cada clase. Para los gráficos se utilizó el gráfico de barras para dibujar los datos numéricos de las tablas de frecuencia, esto se realizó con el uso del Spss versión 24.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente información obtenida, se encuentra debidamente citada según los autores que la postula, entre tanto es precisable que no se ha incurrido en plagio de información, dado que las referencias se encuentran debidamente citadas y enmarcadas bajo las indicaciones de las normativas APA, y la información que se recopila de la fuente de los trabajadores no fue manipulada bajo ningún aspecto.

# **III. RESULTADOS**

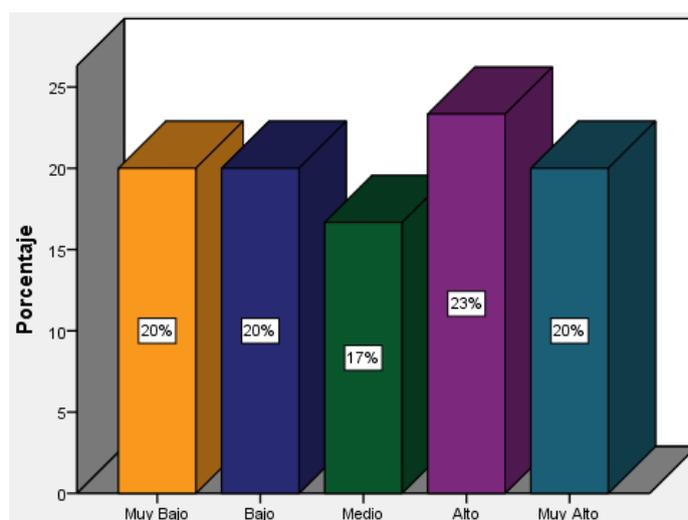
### III. RESULTADOS

#### OBJETIVO ESPECIFICO 1: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA HUARMEY CHICAMA 2018.

**Tabla 1:** Nivel de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarমেy chicama 2018.

Nivel de la Variable	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	6	20%
Bajo	6	20%
Medio	5	17%
Alta	7	23%
Muy Alta	6	20%
TOTAL	30	100

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarমেy Chicama 2018



**Figura 1:** Nivel de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarমেy chicama 2018.

Fuente: Tabla 1

Interpretaciones:

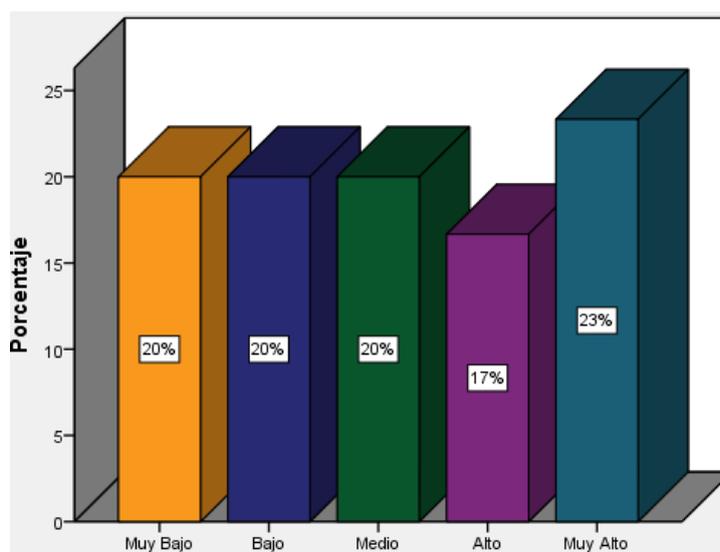
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 1, el nivel de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarমেy chicama 2018, fue de muy bajo con 20%, bajo con 20%, medio con 17%, alto con 23% y muy alto con 20%.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2: IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA HUARMY CHICAMA 2018.**

**Tabla 2: Nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Nivel de la Variable	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	6	20%
Bajo	6	20%
Medio	6	20%
Alto	5	17%
Muy Alto	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018



**Figura 2: Nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Fuente: Tabla 2

Interpretaciones:

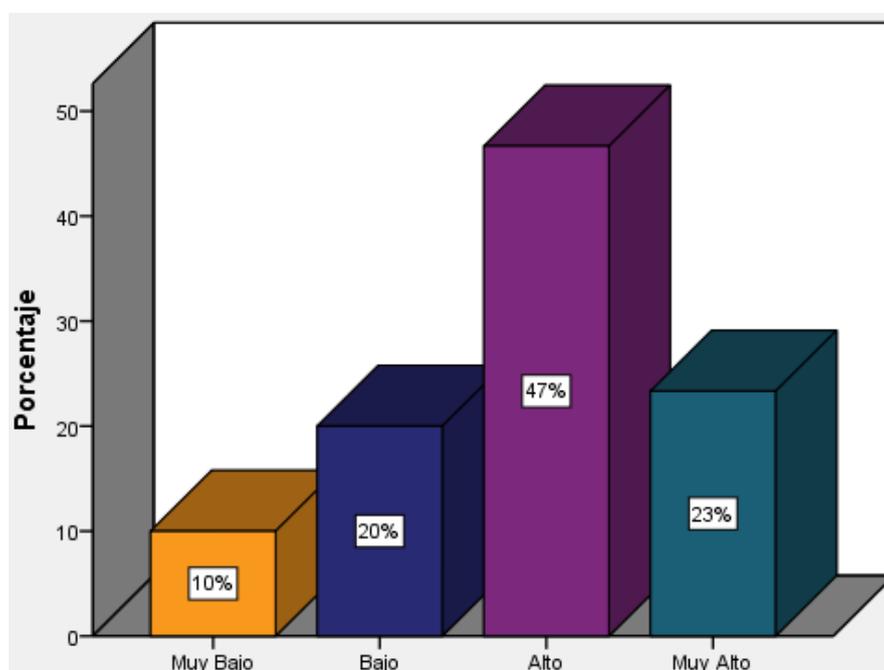
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 2, el nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018, fue de muy bajo con 20%, bajo con 20%, medio con 20%, alto con 17% y muy alto con 23%.

## DIMENSION LIDERAZGO

**Tabla 3: Nivel de la dimensión liderazgo de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarvey chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	3	10%
Bajo	6	20%
Alto	14	47%
Muy Alto	7	23%
TOTAL	30	100

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarvey Chicama 2018



**Figura 3: Nivel de la dimensión liderazgo de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarvey chicama 2018.**

Fuente: Tabla 3

Interpretaciones:

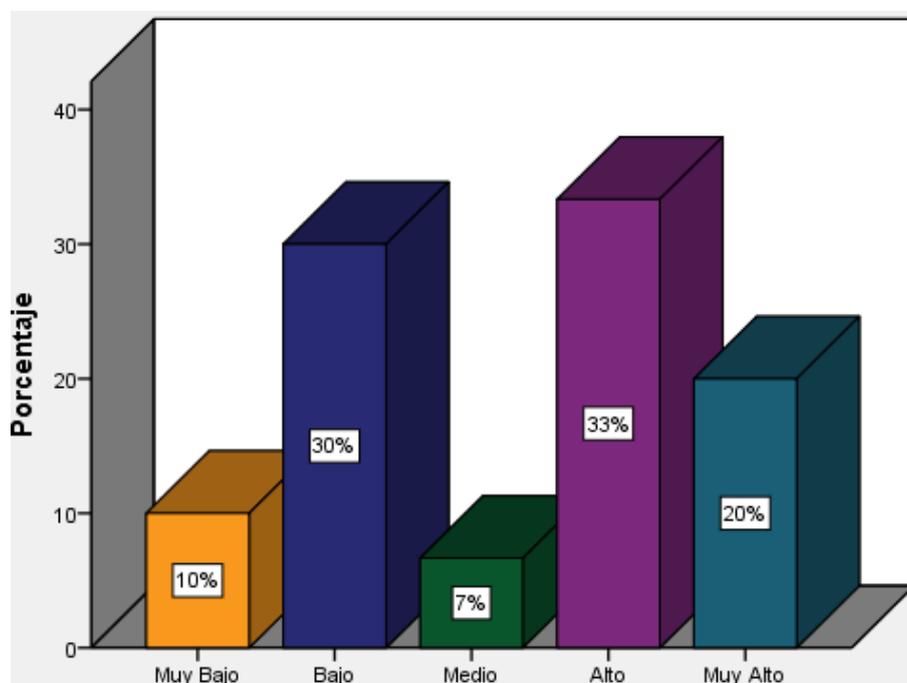
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 3, dimensión liderazgo de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarvey chicama 2018, fue de muy bajo con 10%, bajo con 20%, alto con 47% y muy alto con 23%.

## DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES.

**Tabla 4: Nivel de la dimensión de las dimensiones interpersonales de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	3	10%
Bajo	9	30%
Medio	2	7%
Alto	10	33%
Muy Alto	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018



**Figura 4: Nivel de la dimensión de las dimensiones interpersonales de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Fuente: Tabla 4

Interpretaciones:

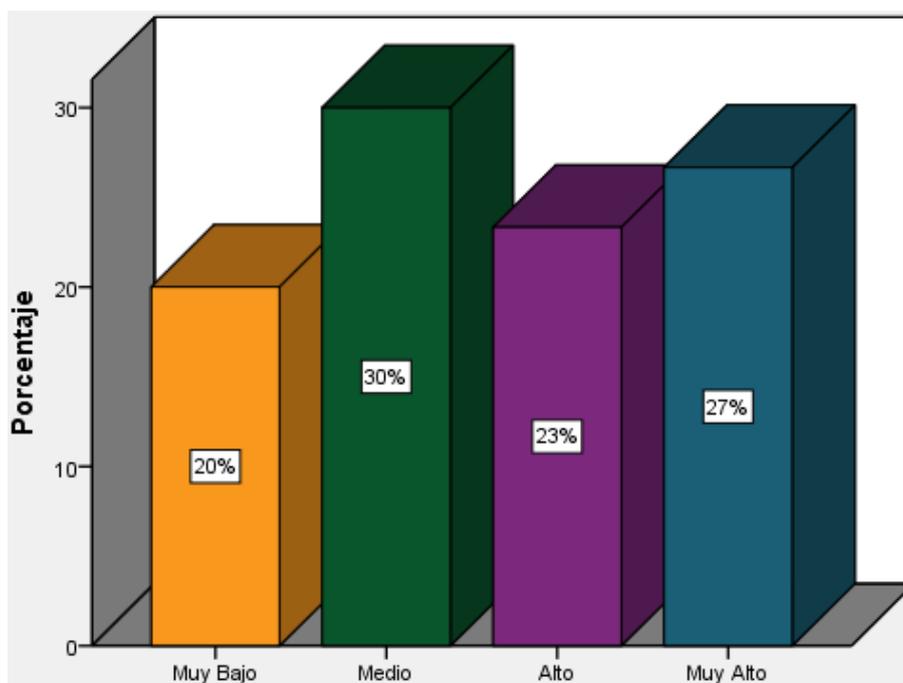
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 4, dimensión interpersonal de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018, fue de muy bajo con 10%, bajo con 30%, medio 7%, alto con 33% y muy alto con 20%.

## DIMENSION IMPLICACIÓN

**Tabla 5: Nivel de la dimensión implicación de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	6	20%
Medio	9	30%
Alto	7	23%
Muy Alto	8	27%
TOTAL	30	100

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018



**Figura 5: Nivel de la dimensión implicación de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Fuente: Tabla 5

Interpretaciones:

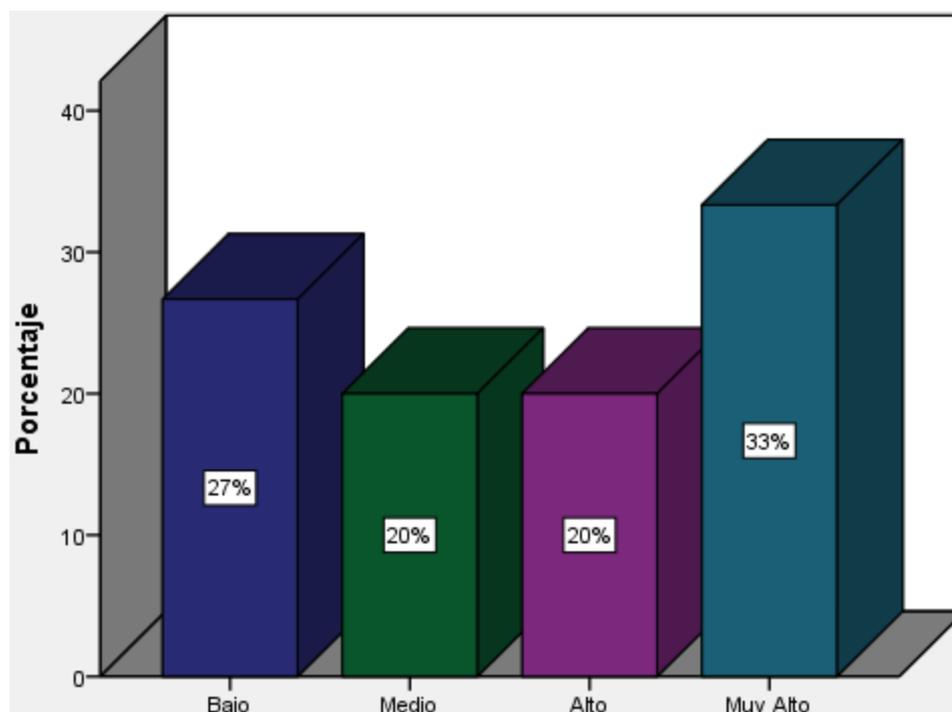
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 5, dimensión implicación de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018, fue de muy bajo con 20%, medio con 30%, alto con 23% y muy alto con 27%.

## DIMENSION ORGANIZACIÓN

**Tabla 6: Nivel de la dimensión Organización de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Bajo	8	27%
Medio	6	20%
Alto	6	20%
Muy Alto	10	33%
TOTAL	30	100

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018



**Figura 6: Nivel de la dimensión Organización de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Fuente: Tabla 6

Interpretaciones:

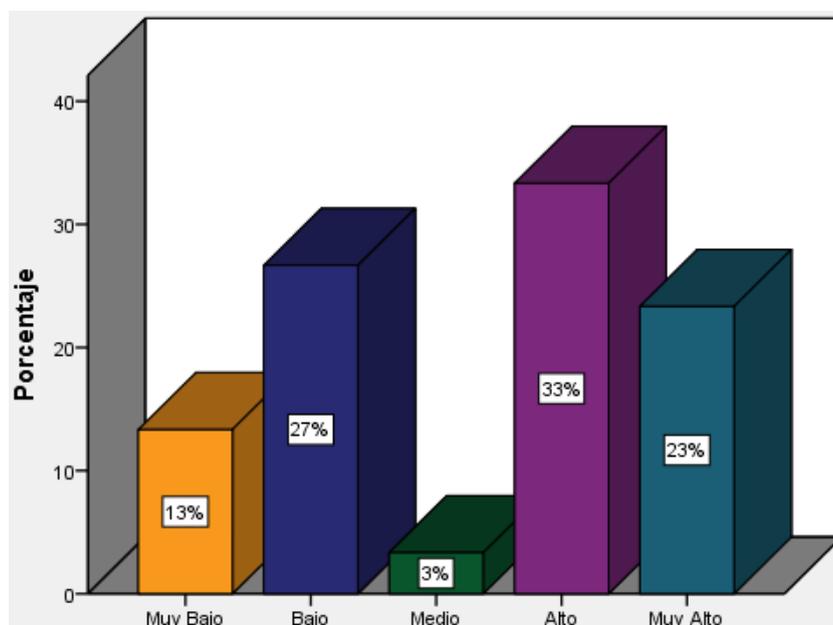
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 6, dimensión organización de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018, fue de bajo con 27%, medio con 20%, alto con 20% y muy alto con 33%.

## DIMENSION RECONOCIMIENTO

**Tabla 7: Nivel de la dimensión de la Reconocimiento de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	4	13%
Bajo	8	27%
Medio	1	3%
Alto	10	33%
Muy Alto	7	23%
TOTAL	30	100

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarmey Chicama 2018



**Figura 7: Nivel de la dimensión de la Reconocimiento de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018.**

Fuente: Tabla 7

Interpretaciones:

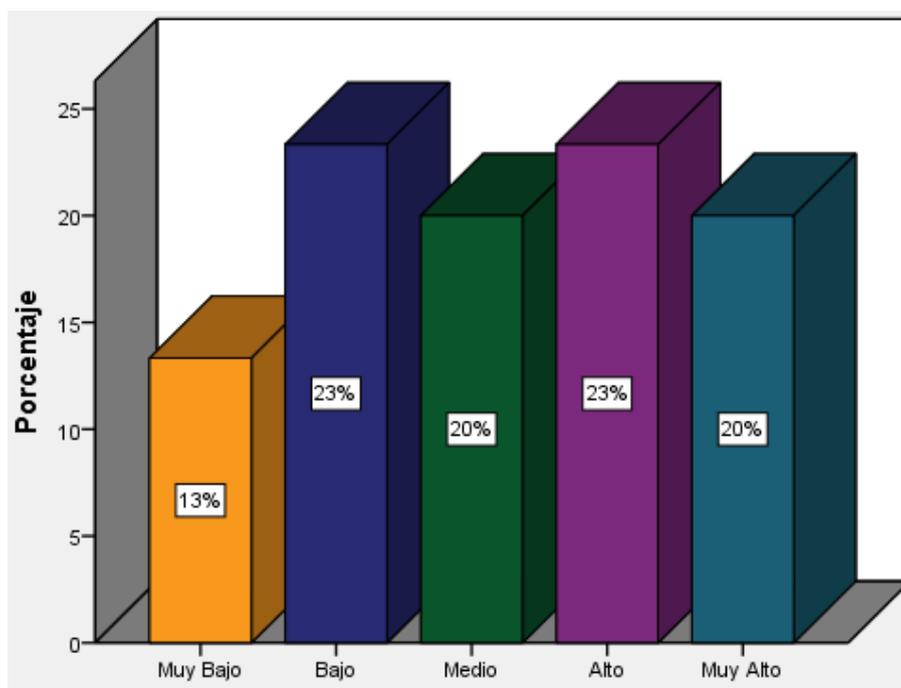
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 7, dimensión organización de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018, fue de bajo con 27%, medio con 20%, alto con 20% y muy alto con 33%.

## DIMENSION INCENTIVOS

**Tabla 8: Nivel de la dimensión de los Incentivos de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	N°	%
Muy Bajo	4	13%
Bajo	8	23%
Medio	1	20%
Alto	10	23%
Muy Alto	7	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarmey Chicama 2018



**Figura 8: Nivel de la dimensión de los Incentivos de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018.**

Fuente: Tabla 8

Interpretaciones:

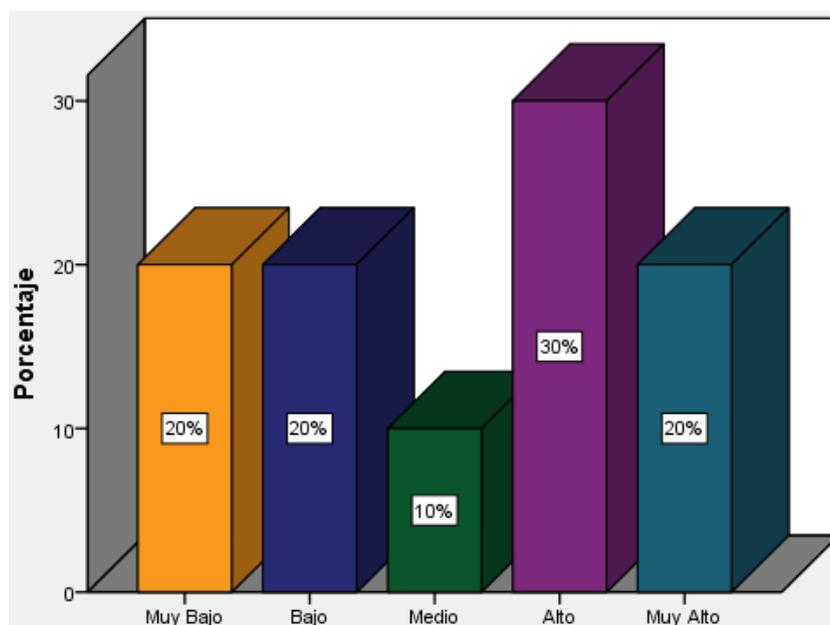
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 8, dimensión incentivos de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018, fue de bajo con 13%, bajo con 23%, medio con 20%, alto con 23% y muy alto con 20%.

## DIMENSION IGUALDAD

**Tabla 9: Nivel de la dimensión de la igualdad de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	N°	%
Muy Bajo	6	20%
Bajo	6	20%
Medio	3	10%
Alto	9	30%
Muy Alto	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarmey Chicama 2018



**Figura 9: Nivel de la dimensión de la igualdad de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018.**

Fuente: Tabla 9

Interpretaciones:

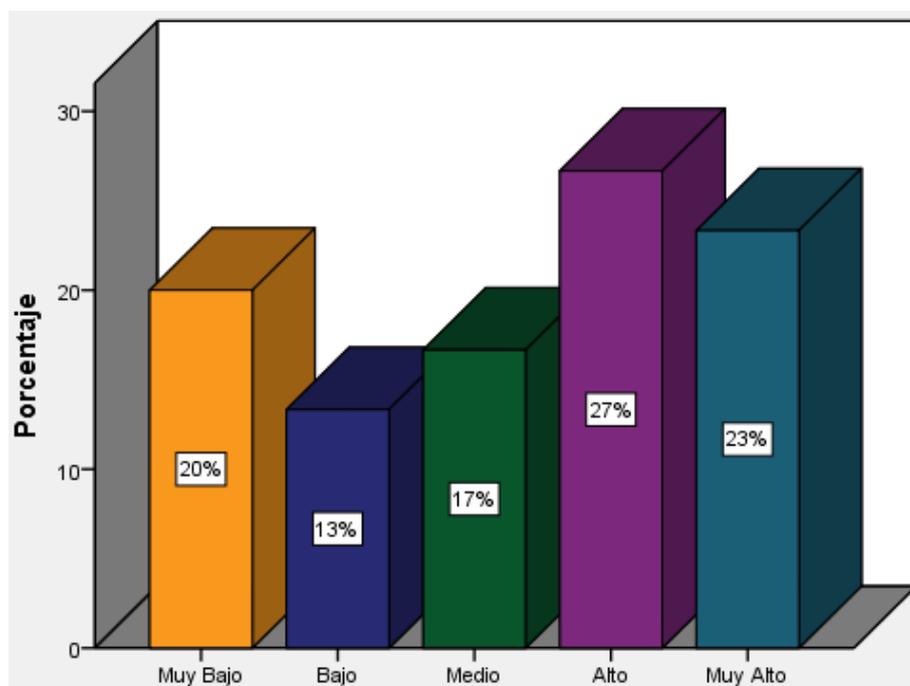
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 9, dimensión incentivos de la variable clima laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarmey chicama 2018, fue de muy bajo con 20%, bajo con 20%, medio con 10%, alto con 30% y muy alto con 20%.

## DIMENSION FUNCIONES

**Tabla 10: Nivel de la dimensión de las funciones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	6	20%
Bajo	4	13%
Medio	5	17%
Alto	8	27%
Muy Alto	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018



**Figura 10: Nivel de la dimensión de las funciones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Fuente: Tabla 10

Interpretaciones:

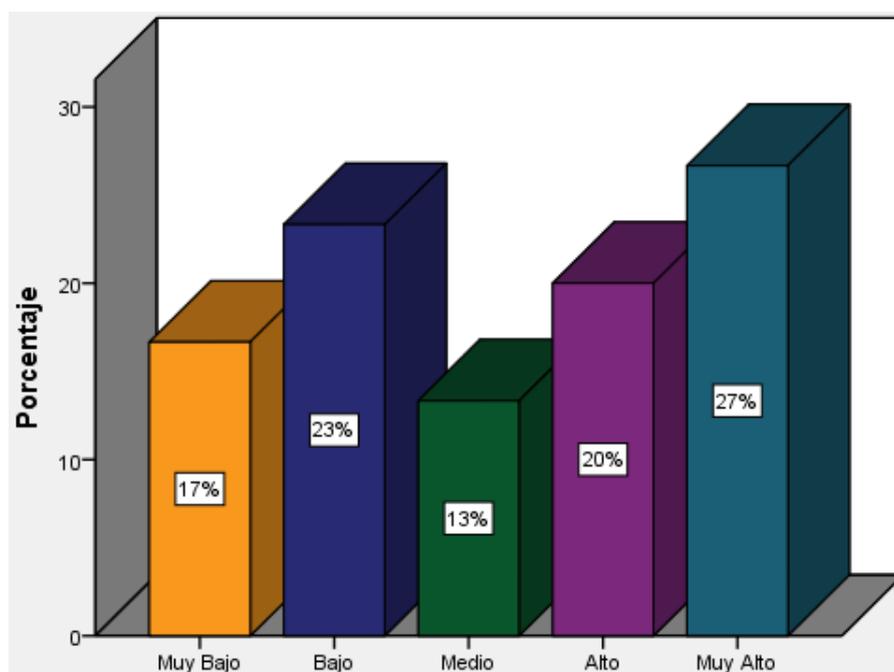
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 10, dimensión funciones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018, fue de muy bajo con 20%, bajo con 13%, medio con 17%, alto con 27% y muy alto con 23%.

## DIMENSION COMPORTAMIENTO

**Tabla 11: Nivel de la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	5	17%
Bajo	7	23%
Medio	4	13%
Alto	6	20%
Muy Alto	8	27%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018



**Figura 11: Nivel de la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Fuente: Tabla 11

Interpretaciones:

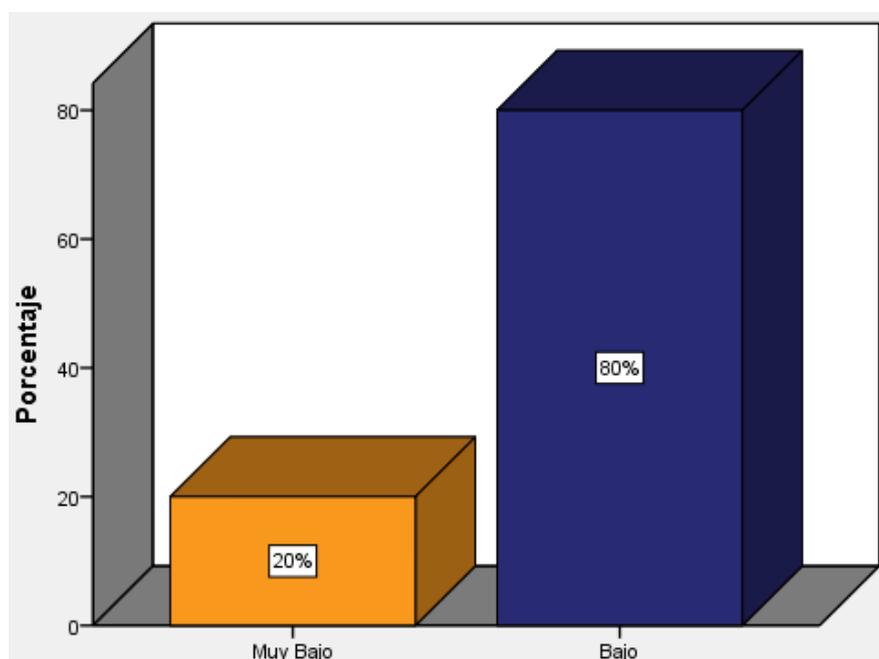
De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 11, dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018, fue de muy bajo con 17%, bajo con 23%, medio con 13%, alto con 20% y muy alto con 27%.

## DIMENSION RENDIMIENTO

**Tabla 12: Nivel de la dimensión rendimiento de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Nivel de la Dimensión	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Muy Bajo	6	20%
Bajo	24	80%
TOTAL	30	100

Fuente: Trabajadores nombrados y contratados de la Autoridad Nacional Huarney Chicama 2018



**Figura 12: Nivel de la dimensión rendimiento de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018.**

Fuente: Tabla 12

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla y Figura 12, dimensión rendimiento de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad nacional del agua huarney chicama 2018, fue de muy bajo con 20% y bajo con 80%.

# **IV. DISCUSIÓN**

#### **IV. DISCUSION**

El clima laboral es un término y objeto de estudio a su vez muy usado por la gran mayoría de las organizaciones de sectores privados. Estas organizaciones se enfocan en fidelizar al cliente interno de manera de que haciendo este proceso se pueda asegurar el éxito de la misma.

En el caso del desempeño laboral, este concepto no es discriminado ni por las entidades del sector público como tampoco por las del sector privado. El desempeño delimita la eficiencia de la empresa a través de su productividad, y por ende ser reflejado en una adecuada realización de bienes y/o servicios de la empresa que le permiten ofertar las cosas de calidad frente al mercado competitivo, permitiendo así la elección de compra del cliente.

Lamentablemente en las organizaciones del sector público es de común denominador la despreocupación de la gestión de los recursos humanos en función de mantener un buen clima laboral dentro de sus trabajadores, esto se debe a temas principales como la falta de interés por el colaborador en función de su estadía dentro de la empresa, y esto es principalmente porque el sector público se maneja en su gran mayoría por “dedocracia”, donde no se permite fidelizar adecuadamente al cliente. El reto de hoy en día es generar conciencia dentro de las instituciones para promover un clima laboral saludable, para que así estas organizaciones estimulen el crecimiento profesional de sus elementos y puedan brindar servicios de calidad que permitan ofrecer a la sociedad lo que tanto busca que es una atención adecuada.

Es preciso señalar que en entidades públicas como lo es el “ANA”, y otras más, existe un sistema de gestión ineficiente en función de las evaluaciones de desempeño laboral dentro de sus colaboradores, esto se debe a que el estado no estimula una cultura de auditoría constante, si bien es cierto que existe un órgano de contraloría, las visitas a los centros como el estudiado en esta investigación no son constates

generando así un fenómeno estático en el desempeño del trabajador por no tener en claro cómo se encuentra el resultado del cumplimiento de sus funciones dentro de la organización. Es por ello que teniendo esta con sigan lo que se buscó en esta investigación es demostrar cómo es que se encontraba el nivel del desempeño laboral dentro del Ana para poder brindar a través de una propuesta, una solución si es viable ante las autoridades de esta entidad, para mejorar la condición encontrada en esta investigación.

Siguiendo con el lineamiento de este capítulo. para poder discutir el primer objetivo específico, nos valdremos de la investigación de Neyra (2017) en su tesis titulada “El Clima laboral y su influencia en la productividad en La Autoridad Administrativa del Agua Huarney Chicama- 2017”. Universidad Cesar Vallejo (Tesis de Pregrado), donde llego a la siguiente conclusión, se identificó el nivel de la variable clima laboral de la entidad estatal Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, este es el de regular con un porcentaje de alcanza un 47.3% en el nivel regular, un 23,3% en el nivel bueno y un 30,0% en el nivel excelente. Lo mencionado en Neyra difiere parcialmente con lo encontrado en la tabla 1 de la presente investigación donde la variable clima laboral en la misma institución evaluada, fue de muy bajo y bajo en 40% mientras que se presente en el nivel muy alto y alto con 43%.

Se puede observar que los resultados muestran cifras equitativas en las diversas categoría de los niveles a comparación de una marcada positividad de clima dentro de la investigación de Neyra, esto se debe a que una gran parte del personal encuestado en Neyra fueron rotados a otras dependencias o sedes, renovando y contratando así nuevo personal que aún no se adecua a la hegemonía de gestión pública que se implanta en el Ana, teniendo así resultados en el nivel bajo y muy bajo considerables dentro de la presente investigación.

Después de haber comparado estos dos resultados de la investigación de Neyra y la nuestra, podemos afirmar que el clima laboral se ve influenciado por factores dentro de la organización como las políticas organizacionales, esto es fundamentalmente por la cultura organizacional planificada o programada. En este mismo orden de se puede citar lo expuesto por Valladares y Ponce citado por Vázquez (2012, p.67) donde explica que, el clima laboral en algunas ocasiones se ve influenciado de manera

negativa por la falta de adaptabilidad del individuo frente al grupo de personas de su entorno o a la reacción animal versa de la dirección dentro de la organización.

Según Du Brin (2012, p. 315) formar grupos tiene muchas funciones sociales y ventajas tácitas. Los grupos brindan oportunidad a sus miembros para dedicarse a actividades que les interesan o satisfacen de manera que la empatía permite la afiliación y hasta que tareas impuestas sean aliviadas al trabajar en grupo. Los grupos son refugios que dan seguridad, se puede tener respaldo de un grupo frente a otro grupo o ante un superior o jefe. Los grupos son centros de información y comunicación, por ello se sabe lo que ocurre en el resto de la organización. Los grupos son sitios de apoyo, en el que los miembros recurren a él para depositar quejas, problemas y dificultades, recibiendo aliento y recomendaciones para solucionarlos. (p.320).

Es por ello que se puede decir que la causa de los resultados encontrados en la presente investigación recaen principalmente por la adaptabilidad de los grupos frente a los nuevos elementos permitiendo así una marcada el paso a porcentajes negativos dentro de la organización evaluada, es importante entonces como conclusión mencionar que para que exista y se de paso a un buen clima laboral es necesario presentar una cohesión entre el grupo que labora dentro de la institución es por ello que se debe de dar más importancia a la hora de la toma de decisiones a un plan de mejora para crear vínculos afectivos entre los miembros recién incorporados de la institución y los antiguos, para que así se permita el crecimiento de los niveles positivos de un clima laboral dentro del Ana.

Para la discusión de la segunda variable, nos valdremos de lo encontrado en la investigación de Sum (2015) en su tesis titulada "Motivación como Clima laboral y Desempeño laboral ". Universidad Rafael Landívar de Guatemala (Tesis de Pregrado). Donde llegó a la conclusión que el desempeño laboral de los colaboradores alcanza una categoría en su gran mayoría favorable para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran en niveles en rangos buenos con 45%, niveles de rangos medios con 15% y niveles de rangos malos con 40%. Los resultados de Sum, se puede identificar de manera parcial con los encontrados en la tabla 2 de la presente investigación donde se identifica los niveles del desempeño laboral dentro de la institución evaluada que fueron de muy bajo y bajo con 40%, medio con 20%, y en el

nivel muy alto y alto con 40%. Resumiendo, los resultados de la presente investigación nos damos con el mismo fenómeno de proporcionalidad en los niveles que se obtuvo también dentro de la evaluación en la variable de clima laboral.

Para poder reforzar teóricamente lo encontrado dentro de estas dos investigaciones mencionaremos la teoría del autor Pernía y Carrera (2014) quienes determinan que el desempeño laboral es un alcance de evaluación, a través de las funciones, comportamiento, y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor. Los autores aducen a un principal problema de alcanzar un buen desempeño laboral.

La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. A veces se presentan fenómenos como la falta de adaptabilidad a elementos nuevos dentro de la empresa, donde repercute en la valoración el desconocimiento por ejemplo de sus funciones principales, el condicionamiento de no conocer cómo es que se maneja adecuadamente la cultura en la empresa, entre otros factores que delimitan un estático rango de desempeño laboral. La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora. (p.47).

Lo expuesto por los autores Pierna y Carrera se puede ver evidenciado en los resultados de la tabla 10 donde nos muestra el nivel del cumplimiento de las funciones dentro del desempeño laboral, que si bien es cierto alcanza niveles más altos que bajos, no se puede dejar de lado los niveles bajos que sumado en sus dos categorías alcanzan un 33% considerables para poder afirmar la teoría de la adaptabilidad de los nuevos elementos que ingresaron en este caso a la institución evaluada.

En consecuencia, se puede afirmar que en la discusión de mis resultados con los de las investigaciones anteriores, alcanzan en una gran parte similitudes pero también contrastaciones debido a la condición contextual en la que se encontraban las unidades de análisis (organizaciones evaluadas), es por ello que se puede decir que esta investigación tiene cierto sustento teórico, cabe destacar que se debe de plantear

considerar la aplicación de la propuesta de mejora para el clima laboral, que sirva de precedente a lo relacionado con la gestión de organizaciones del sector público.

# **V. CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se determinó el clima y el desempeño laboral dentro de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, donde se muestra que el clima alcanza un 23% en el nivel alto, mientras que el desempeño laboral 23% en el nivel muy alto. Cabe destacar que estos resultados son favorables relativamente, es por ello que se puede decir que las variables estudiadas están presentes de manera positiva dentro de la gestión del Ana.
- 5.2.** Se identificó el nivel de la variable clima laboral donde según los trabajadores encuestados la ubican en un nivel de alto con la predominancia del 23%, seguido de la equitatividad de porcentajes (20%), en los niveles muy alto, bajo y muy bajo, y con el 17% en el nivel medio. Cabe señalar que también se identificó el nivel de las dimensiones liderazgo que encuentra su nivel más predominante en el alto con 47%, la dimensión relaciones interpersonales con un nivel de 33% en el alto, implicancia e igualdad en el mismo nivel alto con 30%, las dimensiones organización con 33% en el nivel muy alto y reconocimiento con 33% pero en el nivel solo alto. (Tablas 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,)
- 5.3.** Se identificó el nivel de la variable desempeño laboral donde según los trabajadores encuestados la ubican en un nivel de muy alto con la predominancia del 23%, seguido de la equitatividad de porcentajes (20%), en los niveles de medio bajo y muy bajo, para terminar con el 17% en el nivel alto. Se identificó el nivel de las dimensiones funciones que encuentra su nivel más predominante en el alto con 27%, la dimensión comportamiento con un nivel de 27% en el muy alto, y rendimiento con 80% pero en el nivel bajo. (Tablas 2, 10, 11, 12)

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Se recomienda al Administrador de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama implantar un sistema de estímulos o de recompensa emotiva debido a que este no puede gestionar de manera directa el incremento de sueldos porque es una entidad del estado, por los resultados arrojados en la dimensión Incentivos, donde el trabajador responde la necesidad de esta dimensión de manera positiva.
  
- 6.2. Se recomienda al Administrador de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama , explote más su capacidad de liderazgo para hacer entender al personal lo cuán importante son como elemento en la empresa, y explotar a través del ser líder las habilidades adecuadas para generar así mayores márgenes positivos en cuanto a productividad se refiere, esto se puede realizar a través de capacitaciones de coaching en liderazgo a los principales funcionarios que tengan a cargo subordinados, a través de una investigación pre experimental donde se pruebe el efecto de las variables bajo las acciones correctivas.
  
- 6.3. Se recomienda al área de gestión del talento humano, planificar mejor las ratios de medición de la productividad en la entidad estudiada, a través de constantes evaluaciones que estimulen así el mejor funcionamiento y ponderación de productividad en la realidad laboral, donde los resultados favorezcan tanto a la efectividad, eficacia y eficiencia de los trabajadores con una prueba de desempeño 360°, esto realizarlo a través de una investigación descriptiva donde evalúen las variables.
  
- 6.4. Se recomienda a futuras investigaciones realizar un estudio pre experimental o cuasi experimental, donde se proponga un programa de implementación de mejora de la productividad a través del mejor manejo del clima laboral, para saber así cuales son los factores de mejorar en el clima laboral de la empresa para que se presente mejores resultados en la productividad.

## **VII. PROPUESTA**

## VII. PROPUESTA

Existe el encargo de RRHH y la iniciativa de estos investigadores de seguir contando con un agradable ambiente de trabajo, que sea favorable para el desarrollo de las actividades diarias de los colaboradores. Para ello, pretenden impulsar acciones enfocadas en el clima laboral, que aprovechen el uso de los recursos internos disponibles y tengan un horizonte de corto/mediano plazo.

### 7.1. Estrategia para la gestión del clima organizacional

En cuanto al primer pilar del modelo (inspirar liderazgo), supone premiar logros y esfuerzo mediante reconocimientos adaptados a la valorización personal de cada integrante. Ello requiere que el área cuente con una visión compartida de las mejoras realizadas y un objetivo en común. Las personas deben conocer el impacto que sus acciones tienen en la cultura interna, siendo conscientes del rol que juegan como parte integral de la solución. Sin embargo, este pilar requiere una serie de acciones orientadas a potenciar habilidades de liderazgo, además de ser complementado con el hecho de determinar los requisitos de idoneidad de las personas.

Con respecto al segundo pilar (declarando y escuchando), se pretende generar canales que permitan una comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo, mandos medios y altos. Esta comunicación solo se desarrolla esporádicamente por la falta de tiempo de los miembros para comunicar sus funciones correspondientes. Pero además existe la necesidad de conocer ciertos aspectos de la organización, que no son transferidos entre los colaboradores, como los resultados esperados por los mandos altos (independientemente de los objetivos formales) cuando se trata de evaluar el desempeño de las personas.

El tercer pilar (agradeciendo) implica contar con incentivos para ganar compromiso del equipo mientras surgen nuevas emergencias, iniciativas y sustentos del plan empresarial. Estas necesidades requieren una preparación previa en metodología de gestión por proyectos, finanzas, *marketing* y habilidades interpersonales, para contar con personas preparadas para el cambio.

Finalmente, el cuarto pilar (desarrollando y motivando) requiere un enfoque específico en cuanto a la gestión de talento y un reconocimiento a los líderes sobre los que descansará la responsabilidad de apoyar a la estrategia al momento de implementar las acciones. Ello debe estar acompañado del alineamiento con el sistema de gestión por desempeño de la institución.

La premisa «este es un excelente lugar para trabajar» crea la responsabilidad de promocionar continuamente un lugar mejor, donde la coherencia en las decisiones tomadas a todo nivel es un factor crítico que sostiene los pilares, de modo que se complementa la estructura del modelo.

### **7.1.2 La propuesta a partir de la gestión del talento humano**

Se propone un programa de capacitación, rediseño de procesos, estrategias de comunicación y difusión de conocimiento, que involucren a colaboradores con potencial para aumentar la productividad ante las emergencias y formar líderes que motiven autonomía e innovación. Los referentes deben desarrollar habilidades gerenciales para asumir mayores responsabilidades. Se pretende generar un clima de confianza y compromiso para afrontar las etapas de cambios.

#### **Beneficios de la propuesta**

Los beneficios para la entidad evaluada en esta investigación son los siguientes:

- Aumentar la motivación para enfrentar las emergencias
- Formar líderes que generen autonomía e innovación en el equipo
- Generar un clima de confianza, participación y compromiso

#### **Acciones propuestas**

- Programa de capacitación y desarrollo de habilidades interpersonales
  - Estrategia de difusión y transferencia de conocimiento
  - Estrategia de comunicación
-

- Programa de rediseño de procesos

### Programa de capacitación y desarrollo de habilidades interpersonales

Está incluido en el primer pilar del modelo (inspirando liderazgo), e implica ampliar el conocimiento del equipo en campos específicos del modelo de gestión. Esto se complementa con el hecho de potenciar sus habilidades centradas en liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. El programa tendrá un año de duración y será realizado con recursos internos, siendo complementado en áreas especializadas de forma externa, como se indica a continuación:

### Acción 1: Dictar talleres en metodología de gestión por proyectos

#### Acción propuesta 1

Acción propuesta 1	
Descripción	Dictar un taller de cuatro sesiones (cuatro horas por sesión) sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cronograma: optimización de recursos y seguimiento</li> <li>○ Estructura de desglose del trabajo: portafolios, programas, proyectos</li> <li>○ Presupuesto: línea base y modificaciones</li> <li>○ <i>Project charter</i>: acta formal de constitución de proyecto</li> <li>○ Riesgos: matriz de evaluación y respuesta</li> <li>○ Gestión de <i>stakeholders</i>: estrategias de gestión</li> </ul> </li> <li>• Control               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reuniones efectivas: definición de agenda, objetivos y actas</li> <li>○ Trabajo en equipo: optimización de recursos</li> <li>○ Comité de cambios: sustento para toma de decisiones</li> </ul> </li> <li>• Reportes de avance               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reportes de rendimiento por técnica del valor ganado</li> <li>○ Reportes de seguimiento por porcentaje de avance</li> </ul> </li> </ul>
Líneamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas de gestión por proyectos (PMBOK)</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres talleres grupales a cargo de Project managers</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de personal capacitado en metodología de gestión por proyectos
Tiempo	Ocho semanas
Costo	\$ 0.00

Nota: Elaboración propia.

## Acción 2: Desarrollar conocimientos en finanzas y marketing

### Acción propuesta 2

Acción propuesta 2	
Descripción	<p>Implementar inicialmente una estrategia de sensibilización para la empresa orientada a concientizar al equipo sobre la importancia de los cambios en el</p>
	<p>modelo de negocio, exponiendo el punto de vista de quienes los proponen y su impacto en el cumplimiento de objetivos personales y del área</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión del cambio: coyuntural o cultural</li> <li>• BCBP: importancia del cambio (beneficios), consecuencias</li> <li>• Carga laboral vs cambios</li> <li>• Tratamiento de carga laboral que tome en cuenta la estacionalidad</li> </ul> <p>Luego, se propone cubrir los brechos de conocimiento de la entidad en finanzas y marketing de nivel intermedio</p> <p>Se propone capacitar en los siguientes cursos de finanzas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad y finanzas para no especialistas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estructura y análisis de balances</li> <li>○ Cálculo de rentabilidad</li> <li>○ Análisis de estados financieros</li> <li>○ Selección y uso de ratios e indicadores de control</li> <li>○ Gestión presupuestal</li> <li>○ Análisis y selección de proyectos con alternativas de financiación</li> </ul> </li> <li>• Formulación de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estudios de viabilidad: cálculo de costos y retorno de inversión</li> <li>○ Preparación de proyectos: viabilidad económica, financiamiento</li> <li>○ Técnicas de evaluación e interpretación de resultados</li> <li>○ Medición del riesgo: análisis de sensibilidad y escenarios</li> </ul> </li> </ul> <p>Se propone capacitar en los siguientes cursos de marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Branding: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Valor de la marca</li> <li>○ Elementos para la construcción de marca</li> <li>○ Placamiento estrategias para construcción de marca por estrategias: posicionamiento, producto, precio, canal, comunicación</li> </ul> </li> <li>• Gestión y desarrollo de fuerza de ventas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Factores internos y externos que afectan el éxito de las ventas</li> <li>○ Relaciones con el cliente</li> <li>○ Organización y alineamiento con estrategia corporativa</li> <li>○ Sistemas de control, compensación e incentivos de fuerza de ventas</li> <li>○ Indicadores de gestión</li> <li>○ Planes de incentivos</li> </ul> </li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foco en elaboración y sustento de business plan</li> <li>• Alineado con programa capacitaciones BB.HH</li> <li>• ¿Son importantes los cambios? ¿Por qué enfrentamos tantos cambios?</li> <li>• ¿Saben lo que implican los cambios en el cumplimiento de objetivos?</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas de sensibilización ejecutadas por agentes de cambio de la entidad y áreas clave externas (marketing, comunicaciones, alta dirección)</li> <li>• Cuatro cursos para ocho participantes seleccionados de la entidad</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de personal capacitado en finanzas y marketing
Tiempo	24 semanas

Costo	• 600 por curso
-------	-----------------

## 7.2. Estrategia de comunicación

Incluido en el tercer pilar del modelo (agradeciendo), esta estrategia se enfoca en el reconocimiento del aporte y la comprensión de la orientación de la institución por parte del colaborador. Se intenta sensibilizar al equipo sobre la viabilidad de un equilibrio entre la carga laboral diaria y los objetivos anuales basada en el cambio, esperar nuevos aportes y estrechar lazos con los directivos para orientar esfuerzos unidireccionales en la empresa. La estrategia tendrá seis meses de duración e incluirá a todos los miembros de la organización. Será realizada con recursos internos y complementada con recursos externos, como se indica a continuación:

**Acción 3: Implementar concurso "esperamos tu aporte"**

### Diseñar acción propuesta 3

Acción propuesta 3	
Descripción	<p>Estrategia de comunicación que incentiva la propuesta de ideas innovadoras con impacto en los objetivos de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de comité</li> <li>• Análisis y definición de objetivos la entidad</li> <li>• Taller de innovación organizacional: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <i>Workshop</i> sobre conceptos básicos de innovación</li> <li>◦ <i>Workshop</i> sobre métodos de innovación</li> </ul> </li> <li>• Implementación de plataforma de interacción (grupo de WhatsApp)</li> <li>• Elaboración de propuestas</li> <li>• Evaluación de propuestas y resultados</li> <li>• Reconocimiento y plan de implementación de propuestas innovadoras</li> </ul>
Líneamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio a corto plazo con un buzón de ideas innovadoras</li> <li>• Designar un comité de evaluación</li> <li>• Definición de parámetros: ahorro de costos, incremento en ventas</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de un taller interno previo sobre innovación organizacional</li> <li>• Diseño de proceso formal de postulación, evaluación y recompensa</li> </ul>
Indicadores	Porcentaje de propuestas aprobadas para ser implementadas
Tiempo	24 semanas
Costo	• 6,000 (dos <i>workshops</i> )

Fuente: Elaboración propia.

### 7.2.1. Programa de rediseño de procesos

Incluido en el cuarto pilar del modelo (desarrollando y motivando), este programa implica mejorar aquellos procesos operativos de validación diarios, que afectan negativamente el rendimiento del equipo de trabajo e impactan en los tiempos de entrega de las obligaciones. A esto se le agrega las estacionalidades en que los colaboradores deben emplear recursos para la atención necesidades y emergencias. El programa tendrá seis meses de duración y será aplicado inicialmente a los procesos de validación seguidos por el Área de Educación, debido a que se encuentra con más cantidad de proyectos en proceso de implementación en la actualidad, y será realizado de acuerdo a los recursos internos, como se indica a continuación:

**Acción 4: Mejorar el esquema de validaciones mediante rediseño del proceso**

#### Acción propuesta 4

Acción propuesta 4	
Descripción	Optimización de esquema de validaciones y propuesta de proceso estandar sobre la base de optimización de aprobaciones, delegación de decisiones (empoderamiento) y disminución de número de instancias de revisión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de actores que participen en el proceso de validación con rol de puntos focales</li> <li>• Definición de secuencia formal (en paralelo, secuencial) por cargos: equipo, jefe, gerente, áreas, unidades de negocio</li> <li>• Matriz de roles y funciones</li> <li>• Planificación general y seguimiento basado en proyectos y reuniones efectivas entre puntos focales y <i>Project manager</i> designado</li> <li>• Estructura de reuniones de emergencia para el comité de cambios</li> </ul>
Lineamientos	Análisis y rediseño de procesos de validación
Recursos	Designación del equipo de trabajo para el levantamiento de información y el rediseño de un proceso tipo en Educación Corporativa
Indicadores	Porcentaje de tiempo invertido en validaciones de entregables
Tiempo	Doce semanas
Costo	0.00

Fuente: Elaboración propia

## Evaluación económica de la propuesta

En este punto se determina la viabilidad económica de la propuesta y pondera el impacto de las acciones bajo parámetros económicos, teniendo en consideración lo siguiente:

- Se realiza el análisis económico independientemente de la fuente de fondos.
- Se supone que todos los pagos (costos) se realizan al contado.

## Costos de la propuesta

Las etapas de inicio y planificación de la consultoría están orientadas a generar la documentación de gestión del proyecto y diseñar los programas y estrategias propuestas para la ejecución del plan de mejora.

## Costo de etapa de ejecución de la propuesta

Descripción	Costo USD
Acción 1	0.00
Acción 2	600.00
Acción 3	6.000.00
Acción 4	0.00
<b>Total proyecto</b>	<b>6.600.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ascendo (2014). *Clima Laboral en Lationamerica 2013 - 2014*. Recuperado de (<https://rdstationstatic.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>).
- Alva, N. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013*. Licenciatura. Universidad Privada San Pedro. Recuperado de: (<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>)
- Ballestrini, M. (2007). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (7<sup>a</sup> ed.). Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias*, (4<sup>a</sup> ed.). México D.F.: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A.
- D'Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico: un enfoque de gerencia*. (3<sup>a</sup> ed). México D.F, México: Pearson
- Del Carpio (2018). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AMSEQ S.A Chimbote - 2017*. Maestría. Universidad San Pedro.
- DuBrin, A (2012) *Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo*. (9<sup>a</sup>ed.).México, D.F.; México. Pearson-Prentice Hall.
- Elard, P. (3 de mayo del 2016). *Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas*. La Republica. Tomado de (<https://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>)
- Gutiérrez, J. (2015). "El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la Empresa Danper Trujillo SAC 2014". Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de

([http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT\\_5aa62c216526a5fe872c374cea57bf0/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_5aa62c216526a5fe872c374cea57bf0/Details))

Hernández, R, Fernández, R y Baptista, P (2014) *Metodología de la Investigación*. (6<sup>a</sup> ed.). México, D.F. Mc Graw Hill.

Jericó, P. (2002). *Gestión del Talento Humano*. 2<sup>a</sup> ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hall

Neyra, M. (2016). *El Clima Laboral y su Influencia En La Productividad En La Autoridad Administrativa Del Agua Huarmey Chicama- 2016*. Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.

Nuñez (2017). *Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral del Personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016*. Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de ([http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1thhthry](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1thhthry))

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1<sup>o</sup> ed). México: EAE

Polanco, C. (2014). *Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes en el Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula Cortes*. Licenciatura. Universidad Pedagógica Francisco Morazan. Recuperado de (<http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>)

Sierra, L. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de cobán, av.* Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de (<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>)

Sum, M. (2015). *Motivación como Clima laboral y Desempeño laboral*. Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de (<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Iveete.pdf>)

- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de ([http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1thh](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1thh))*
- Uzcategui, J. (2011), *Recursos humanos. Gestión del talento humano. (2° ed). México D.F.: Editorial McGraw-Hill*
- Valle, R. (2010). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos. (5ª ed.).EEUU: Addison Wesley Iberoamericana*
- Vázquez (2012). *La felicidad en el trabajo y en la vida. (1ª ed.). Madrid: Actualia Editorial.*

# **ANEXOS**

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	
Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey Chicama- 2018	Objetivo General	Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.95) indica que: “En un estudio descriptivo solo se formula hipótesis cuando se pronostica un dato o hecho”.	V1: Clima Laboral	Liderazgo	<p>Diseño. Descriptivo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px;">M - O</div> <p>Donde: M: Trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua 2018 O: Observación de las variables clima laboral y desempeño laboral</p> <p>Población/Muestra. 30 trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Confiability: Cuestionario de Clima Laboral <math>\alpha</math>Cronbach = 0.8.24</p> <p>Cuestionario Desempeño Laboral <math>\alpha</math>Cronbach = 0.852</p>	
	Determinar el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.			Relaciones Interpersonales		
	Objetivo específicos			Implicación		
	Identificar el nivel de la variable clima laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.			Organización		
	Identificar el nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.			Reconocimiento		
	Diseñar una propuesta en un plan de mejora para el clima laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018.			Incentivos		
			Igualdad	V2: Desempeño Laboral		Funciones
						Comportamiento
						Rendimiento

## Anexo 01: Matriz de Consistencia Lógica

### ANEXO 02

#### CUESTIONARIO CLIMA LABORAL

##### Instrucciones

La presente encuesta tiene la finalidad de medir el clima laboral del personal de la Autoridad Administrativa del Agua Huarney Chicama, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

Grado	Calificación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Usted conoce a cada miembro de la organización y mantiene una relación positiva con ellos					
2. Usted siente que el líder encargado de la supervisión en el trabajo logra realizar adecuadamente su función y no genera incomodidades.					
3. Usted siente que existe empatía entre los colaboradores dentro del ANA					
4. Usted percibe amabilidad dentro de los colaboradores del ANA					
5. Existe ayuda por parte de sus compañeros en relación del cumplimiento de alguna de sus funciones.					
6. Usted percibe trabajo en equipo para llegar a los objetivos trazados por el ANA					

7.	Usted siente identificación por el ANA fuera del ambiente de trabajo				
8.	Existe compromiso por parte de usted con las funciones que realiza dentro del ANA				
9.	Usted siente un compromiso personal para que su institución cumpla con las metas establecidas.				
10.	Los valores del ANA son similares a los suyos.				
11.	Usted mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el ANA.				
12.	Usted siente que hay posibilidades de que escale de puesto en el ANA.				
13.	Existe reconocimiento al mejor empleado del mes por las funciones eficientes que realiza a comparación de sus compañeros.				
14.	Existen incentivos motivacionales por parte de la gestión del ANA para realizar un trabajo eficiente				
15.	Le han subido el sueldo por parte de la gestión del ANA por realizar bien su trabajo				
16.	Al regresar de sus vacaciones percibe satisfacción por parte de sus compañeros porque usted disfruto de ellas.				
17.	Se brinda un trato igualitario en el ANA.				
18.	Existe algún tipo de mobbing en el ANA.				

## FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO CLIMA LABORAL

### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario “Clima Laboral”
- 1.3. **Lugar:** Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama
- 1.4. **Forma de aplicación:** Colectiva
- 1.5. **Autora:** Neyra Alayo Malena
- 1.6. **Medición:** Nivel del clima laboral
- 1.7. **Administración:** Trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del clima laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, Chimbote 2018.

### III.-INSTRUCCIONES:

1. La guía de la encuesta sobre el nivel del clima laboral de 18 ítems correspondiendo a cada una de las dimensiones de esta variable.
2. El sistema de calificación para las siete dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 90.
3. Las dimensiones a medir en el clima laboral son: Liderazgo, Relaciones, Implicaciones, Organización, Reconocimientos, Incentivos e Igualdad.

**IV.-MATERIALES:** fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

### V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario del Clima Laboral , se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los

procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,824$  resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,824	18

## VII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Liderazgo	1,2
Relaciones	3,4,5,6
Implicaciones	7,8,9
Organización	10,11
Reconocimientos	12,13
Incentivos	14,15,16
Igualdad	17,18

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones						
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Muy Bajo	18	2	4	3	2	2	3	2
Bajo	19 - 36	3 - 4	5-8	4-6	3 - 4	3 - 4	4-6	3 - 4
Medio	37 - 54	5 - 6	9-12	7-9	5 - 6	5 - 6	7-9	5 - 6
Bajo	55- 74	7 - 8	13-15	10-12	7 - 8	7 - 8	10-12	7 - 8
Muy Bajo	73 - 90	9 - 10	16-20	13-15	9 - 10	9 - 10	13-15	9 - 10

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

**La presente encuesta tiene la finalidad de medir el desempeño laboral del personal de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey Chicama, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.**

Grado	Calificación
<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>Casi Nunca</b>
<b>3</b>	<b>A veces</b>
<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>5</b>	<b>Siempre</b>

**Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.**

Ítem	Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Conocimiento del trabajo</b>					
1	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	Usted como personal de Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
	<b>Capacidad de análisis</b>					
5	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo					

7	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa					
8	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo					
Ítem	Comportamiento	Escala				
		1	2	3	4	5
	Habilidades					
9	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
10	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama explota habilidades innatas para llegar a los objetivos profesionales. .					
11	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
12	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama compite con sus compañeros constantemente para optimizar el tiempo.					
	Actitud					
13	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					
14	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					
15	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
16	Usted como personal de la Autoridad Nacional Huarmey Chicama evita conflictos entre compañeros.					
	Satisfacción					
17	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					
18	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					
19	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama está contento con el salario obtenido.					

20	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					
Ítem	Rendimiento	Escala				
		1	2	3	4	5
	Resolución de problemas					
21	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
22	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama , plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
23	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
24	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama , plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
	Ausentismo					
25	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama , constantemente llega tarde a su centro de labor.					
26	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama presenta a tiempo sus informes de avance.					
27	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
28	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama cuenta con independencia para la toma de decisiones dentro del área.					
	Compromiso					
29	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama se siente identificado con la organización.					
30	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
31	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					
32	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					

	Trabajo en equipo					
33	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
34	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
35	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
36	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					

## FICHA TÉCNICA DESEMPEÑO LABORAL

### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario “Desempeño laboral”
- 1.3. **Lugar:** Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama
- 1.4. **Forma de aplicación:** Colectiva
- 1.5. **Autoras:** Rolano Reátegui Sheila
- 1.6. **Medición:** Nivel del desempeño laboral
- 1.7. **Administración:** Trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel del desempeño laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chinama, Chimbote 2018.

### III.-INSTRUCCIONES:

4. La guía de la encuesta sobre el nivel del desempeño laboral de 36 ítems correspondiendo a cada una de las dimensiones de esta variable.
5. El sistema de calificación para las tres dimensiones es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 180.
6. Las dimensiones a medir en el desempeño laboral son: funciones, comportamiento y rendimiento.

### IV.-MATERIALES: fotocopia del instrumento, lápices, lapiceros y borradores.

### V.- VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario del Desempeño Laboral, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Crombach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,852$  resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Crombach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,852	36

#### VIII. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

#### IX.

#### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Funcionamiento	1,2,3,4,5,6,7,8
Comportamiento	9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
Rendimiento	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,34,35,36

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Muy Bajo	36	8	12	15
Bajo	37 - 72	9 - 16	13 - 24	16-30
Medio	73 - 108	17 - 24	25-36	31-45
Alto	109- 144	25 - 32	37-48	46-60
Muy Alto	145 - 180	33 - 40	49-60	61-75

**ANEXO 03: VALIDACIONES Y  
CONFIABILIDAD**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey Chicama-2018"

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	LIDERAZGO	Conocer cada miembro	1.Usted conoce a cada miembro de la organización y mantiene una relación positiva con ellos						✓		✓		✓		✓		
		Liderar	2.Usted siente que el líder encargado de la supervisión en el trabajo logra realizar adecuadamente su función y no genera incomodidades.						✓		✓		✓		✓		
	RELACIONES	Empatía	3.Usted siente que existe empatía entre los colaboradores dentro del ANA						✓		✓		✓		✓		
		Amabilidad	4.Usted percibe amabilidad dentro de los colaboradores del ANA						✓		✓		✓		✓		
			5.Existe ayuda por parte de sus compañeros en relación del cumplimiento de alguna de sus funciones.						✓		✓		✓		✓		
		Sinergia	6.Usted percibe trabajo en equipo para llegar a los objetivos trazados						✓		✓		✓		✓		

		por el ANA																
<b>COMPROMISO</b>	Identificación con la empresa	7.Usted siente identificación por el ANA fuera del ambiente de trabajo							✓	✓		✓	✓					
	Compromiso	8.Existe compromiso por parte de usted con las funciones que realiza dentro del ANA							✓	✓		✓	✓					
		9.Usted siente un compromiso personal para que su institución cumpla con las metas establecidas.							✓	✓		✓	✓					
<b>ORGANIZACION</b>	Conocer la axiología de la empresa	10.Los valores del ANA son similares a los suyos.							✓	✓		✓	✓					
	Aceptamiento de las normas y reglas de la empresa	11.Usted mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el ANA.							✓	✓		✓	✓					
<b>RECONOCIMIENTO</b>	Promoción de puesto	12.Usted siente que hay posibilidades de que escale de puesto en el ANA.							✓	✓		✓	✓					
	Nombramiento al mejor empleado	13.Existe reconocimiento al mejor empleado del mes por las funciones eficientes que realiza a comparación de sus compañeros.							✓	✓		✓	✓					
<b>INCENTIVOS</b>	Incentivos motivacionales	14.Existen incentivos motivacionales por parte de la gestión del ANA para realizar un trabajo eficiente							✓	✓		✓	✓					
	Aumento de sueldos	15.Le han subido el sueldo por parte de la gestión del ANA por realizar bien su trabajo							✓	✓		✓	✓					

IGUALDAD		por parte de la gestión del ANA por realizar bien su trabajo							✓		✓							
	Vacaciones	16. Al regresar de sus vacaciones percibe satisfacción por parte de sus compañeros porque usted disfruto de ellas.							✓		✓							
	Trato igual de jefe a subordinados	17. Se brinda un trato igualitario en el ANA.							✓		✓							
	Inexistencia Movinn	18. Existe algún tipo de movinn en el ANA.							✓		✓							

  
 ESPINOZA DE LA CRUZ ALAN DEL ANTONIO  
 DNI: 18195946

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Laboral.

OBJETIVO: identificar el nivel del clima laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama , Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *ESPIÑOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR*



DNI: *18195946*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey Chicama-2018"

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	LIDERAZGO	Conocer cada miembro	1.Usted conoce a cada miembro de la organización y mantiene una relación positiva con ellos						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Liderar	2.Usted siente que el líder encargado de la supervisión en el trabajo logra realizar adecuadamente su función y no genera incomodidades.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	RELACIONES	Empatía	3.Usted siente que existe empatía entre los colaboradores dentro del ANA						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Amabilidad	4.Usted percibe amabilidad dentro de los colaboradores del ANA						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5.Existe ayuda por parte de sus compañeros en relación del cumplimiento de alguna de sus funciones.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sinergia	6.Usted percibe trabajo en equipo para llegar a los objetivos trazados						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

		por el ANA															
COMPROMISO	Identificación con la empresa	7.Usted siente identificación por el ANA fuera del ambiente de trabajo						✓		✓		✓		✓			
	Compromiso	8.Existe compromiso por parte de usted con las funciones que realiza dentro del ANA						✓		✓		✓		✓			
		9.Usted siente un compromiso personal para que su institución cumpla con las metas establecidas.							✓		✓		✓		✓		
ORGANIZACION	Conocer la axiología de la empresa	10.Los valores del ANA son similares a los suyos.						✓		✓		✓		✓			
	Aceptamiento de las normas y reglas de la empresa	11.Usted mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el ANA.						✓		✓		✓		✓			
RECONOCIMIENTO	Promoción de puesto	12.Usted siente que hay posibilidades de que escale de puesto en el ANA.						✓		✓		✓		✓			
	Nombramiento al mejor empleado	13.Existe reconocimiento al mejor empleado del mes por las funciones eficientes que realiza a comparación de sus compañeros.						✓		✓		✓		✓			
INCENTIVOS	Incentivos motivacionales	14.Existen incentivos motivacionales por parte de la gestión del ANA para realizar un trabajo eficiente						✓		✓		✓		✓			
	Aumento de sueldos	15.Le han subido el sueldo por parte de la gestión del ANA por realizar bien su trabajo						✓		✓		✓		✓			

		Vacaciones	16. Al regresar de sus vacaciones percibe satisfacción por parte de sus compañeros porque usted disfruto de ellas.							✓		✓		✓		✓	
IGUALDAD		Trato igual de jefe a subordinados	17. Se brinda un trato igualitario en el ANA.							✓		✓		✓		✓	
		Inexistencia mobbing	18. Existe algún tipo de mobbing en el ANA.							✓		✓		✓		✓	

  
 Dra. Nathali Patigoro Jeyllon

DNI: 44512362

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Laboral.

OBJETIVO: identificar el nivel del clima laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama , Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pantigoso Leython, Nathali  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora

  
Dra. Nathali Pantigoso Leython

DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey Chicama-2018"

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA LABORAL	LIDERAZGO	Conocer cada miembro	1.Usted conoce a cada miembro de la organización y mantiene una relación positiva con ellos						✓		✓		✓		✓		
		Liderar	2.Usted siente que el líder encargado de la supervisión en el trabajo logra realizar adecuadamente su función y no genera incomodidades.						✓		✓		✓		✓		
	RELACIONES	Empatía	3.Usted siente que existe empatía entre los colaboradores dentro del ANA						✓		✓		✓		✓		
		Amabilidad	4.Usted percibe amabilidad dentro de los colaboradores del ANA						✓		✓		✓		✓		
			5.Existe ayuda por parte de sus compañeros en relación del cumplimiento de alguna de sus funciones.						✓		✓		✓		✓		
		Sinergia	6.Usted percibe trabajo en equipo para llegar a los objetivos trazados						✓		✓		✓		✓		

		por el ANA																	
COMPROMISO	Identificación con la empresa	7.Usted siente identificación por el ANA fuera del ambiente de trabajo							✓	✓		✓	✓						
	Compromiso	8.Existe compromiso por parte de usted con las funciones que realiza dentro del ANA							✓	✓		✓	✓						
		9.Usted siente un compromiso personal para que su institución cumpla con las metas establecidas.								✓	✓		✓	✓					
ORGANIZACION	Conocer la axiología de la empresa	10.Los valores del ANA son similares a los suyos.							✓	✓		✓	✓						
	Aceptamiento de las normas y reglas de la empresa	11.Usted mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en el ANA.							✓	✓		✓	✓						
RECONOCIMIENTO	Promoción de puesto	12.Usted siente que hay posibilidades de que escale de puesto en el ANA.							✓	✓		✓	✓						
	Nombramiento al mejor empleado	13.Existe reconocimiento al mejor empleado del mes por las funciones eficientes que realiza a comparación de sus compañeros.							✓	✓		✓	✓						
INCENTIVOS	Incentivos motivacionales	14.Existen incentivos motivacionales por parte de la gestión del ANA para realizar un trabajo eficiente							✓	✓		✓	✓						
	Aumento de sueldos	15.Le han subido el sueldo por parte de la gestión del ANA por realizar bien su trabajo							✓	✓		✓	✓						

	Vacaciones	16. Al regresar de sus vacaciones percibe satisfacción por parte de sus compañeros porque usted disfruta de ellas.								✓	✓	✓	✓	
IGUALDAD	Trato igual de jefe a subordinados	17. Se brinda un trato igualitario en el ANA.								✓	✓	✓	✓	
	Inexistencia mobbing	18. Existe algún tipo de mobbing en el ANA.								✓	✓	✓	✓	

*[Handwritten Signature]*

DNI: 32991045

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Laboral.

OBJETIVO: identificar el nivel del clima laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama , Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GARCIA RUEDA Nestor DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



DNI: 32991045

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: CLIMA LABORAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>,824</b>	<b>18</b>

Nivel de Confiabilidad Aceptado

**Estadísticos total-elemento**

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.30	0.90
ITEM 2	2.60	0.93
ITEM 3	2.40	1.15
ITEM 4	2.40	1.37
ITEM 5	2.60	0.93
ITEM 6	2.60	1.82
ITEM 7	2.80	0.84
ITEM 8	2.60	1.60
ITEM 9	2.40	1.60
ITEM 10	2.60	1.60
ITEM 11	2.70	1.56
ITEM 12	1.90	0.98
ITEM 13	2.30	1.56
ITEM 14	2.60	0.93
ITEM 15	2.50	1.61
ITEM 16	2.50	1.16
ITEM 17	2.40	1.37
ITEM 18	2.70	1.78

### **Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel del clima laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama , Chimbote 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores del ANA con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.824$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **Aceptable**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey Chicama- 2018"

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Funciones	Conocimiento de trabajo	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.														
			Usted como personal de Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.														
		Capacidad de analisis	El personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						✓		✓		✓		✓		
			Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo						✓		✓		✓		✓		
	Comportamiento	Habilidades	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa						✓		✓		✓		✓		
			Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo						✓		✓		✓		✓		
			El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.						✓		✓		✓		✓		
			Las destrezas en el puesto del colaborador se						✓		✓		✓		✓		

Rendimiento	Actitudes	diferencian del resto.							✓	✓	✓	✓		
		Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.							✓	✓	✓	✓		
		Constantemente el colaborador cumple con sus compañeros para optimizar el tiempo.							✓	✓	✓	✓		
	Actitudes	Usted como de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.							✓	✓	✓	✓		
		Usted como de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.							✓	✓	✓	✓		
		El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.							✓	✓	✓	✓		
		El colaborador evita conflictos entre compañeros.							✓	✓	✓	✓		
	Satisfacción	Usted como de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.							✓	✓	✓	✓		
		Usted como de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.							✓	✓	✓	✓		
		El colaborador está contento con el salario obtenido.							✓	✓	✓	✓		
	Resolución de problemas	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.							✓	✓	✓	✓		
		El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.							✓	✓	✓	✓		
		Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.							✓	✓	✓	✓		
		Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.							✓	✓	✓	✓		
		El personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.							✓	✓	✓	✓		
	Ausentismo	El personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, constantemente llega tarde a su centro de							✓	✓	✓	✓		

		labor.								✓	✓	✓	✓		
		El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.								✓	✓	✓	✓		
		El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.								✓	✓	✓	✓		
		Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.								✓	✓	✓	✓		
	Compromiso	Considero que el personal se siente identificado con la organización.								✓	✓	✓	✓		
		Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.								✓	✓	✓	✓		
		Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.									✓	✓	✓	✓	
		Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.									✓	✓	✓	✓	
	Trabajo en equipo	Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, no tiene dificultades para trabajar en equipo.								✓	✓	✓	✓		
		El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.								✓	✓	✓	✓		
		Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.									✓	✓	✓	✓	
		El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.									✓	✓	✓	✓	

  
 Dr. Espinoza DE LA Cruz ALONSO ANTONIO  
 DNI: 18195946

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño Laboral

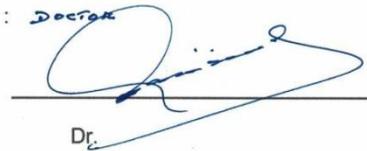
OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama año 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *ESPINOZA DE LOS RIOS MONSIEUR ANTONIO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR*



Dr.

DNI: *18195946*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey Chicama- 2018"

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Funciones	Conocimiento de trabajo	1. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.						✓		✓		✓		✓		
			2. Usted como personal de Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			3. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						✓		✓		✓		✓		
			4. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Capacidad de análisis	5. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						✓		✓		✓		✓		
			6. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo.						✓		✓		✓		✓		
			7. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			8. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
	Comportamiento	Habilidades	9. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.						✓		✓		✓		✓		
			10. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama explota habilidades innatas para llegar a los objetivos profesionales.						✓		✓		✓		✓		





## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño Laboral

OBJETIVO: identificar el nivel del clima laboral de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama , Chimbote 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

*Pantigoro Leythou, Nathali*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

*Doctora*

  
Dra. Nathali Pantigoro Leythou

DNI: *44512362*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarney Chicama- 2018"

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Funciones	Conocimiento de trabajo	1. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.						✓		✓		✓		✓		
			2. Usted como personal de Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			3. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.						✓		✓		✓		✓		
			4. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Capacidad de análisis	5. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.						✓		✓		✓		✓		
			6. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, analiza las situaciones existentes para proponer mejoras de desarrollo						✓		✓		✓		✓		
			7. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, aporta algún proyecto para la mejora del funcionamiento de la empresa						✓		✓		✓		✓		
			8. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, utiliza criterios adecuados para desempeñarse de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo						✓		✓		✓		✓		
	Comportamiento	Habilidades	9. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.						✓		✓		✓		✓		
			10. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama explota habilidades innatas para llegar a los objetivos profesionales.						✓		✓		✓		✓		

	Actitudes	11. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.							✓	✓	✓	✓		
		12. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama cumple con sus compañeros constantemente para optimizar el tiempo.							✓	✓	✓	✓		
		13. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.							✓	✓	✓	✓		
		14. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.							✓	✓	✓	✓		
		15. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.							✓	✓	✓	✓		
		16. Usted como personal de la Autoridad Nacional Huarmey Chicama evita conflictos entre compañeros.							✓	✓	✓	✓		
	Satisfacción	17. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.							✓	✓	✓	✓		
		18. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.							✓	✓	✓	✓		
		19. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama está contento con el salario obtenido.							✓	✓	✓	✓		
		20. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.							✓	✓	✓	✓		
	Rendimiento	Resolución de problemas	21. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.							✓	✓	✓	✓	
			22. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.							✓	✓	✓	✓	
23. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.									✓	✓	✓	✓		
24. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.									✓	✓	✓	✓		

	Ausentismo	25. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama , constantemente llega tarde a su centro de labor.						✓	✓		✓	✓	
		26. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama presenta a tiempo sus informes de avance.						✓	✓		✓	✓	
		27. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.						✓	✓		✓	✓	
		28. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama cuenta con independencia para la toma de decisiones dentro del área.						✓	✓		✓	✓	
	Compromiso	29. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama se siente identificado con la organización.						✓	✓		✓	✓	
		30. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.						✓	✓		✓	✓	
		31. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.						✓	✓		✓	✓	
		32. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.						✓	✓		✓	✓	
	Trabajo en equipo	33. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, no tiene dificultades para trabajar en equipo.						✓	✓		✓	✓	
		34. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.						✓	✓		✓	✓	
		35. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.						✓	✓		✓	✓	
		36. Usted como personal de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama es más eficiente cuando trabajan en conjunto.						✓	✓		✓	✓	



Dr. Mg. Néstor Daniel GONZÁLEZ RUEDA  
DNI: 32991045

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Desempeño Laboral

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : GONZALEZ RUEDA NASTOR DANIEL  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Dr.

DNI: 32991045

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### PARA MEDIR LA VARIABLE: DESMEPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
<b>,853</b>	<b>36</b>

Nivel de Confiabilidad Aceptado

#### Estadísticos total-elemento

N° ITEM	Promedio	Varianza S
ITEM 1	2.30	0.90
ITEM 2	2.60	0.93
ITEM 3	2.40	1.15
ITEM 4	3.50	1.38
ITEM 5	2.20	0.84
ITEM 6	2.90	1.43
ITEM 7	2.70	1.34
ITEM 8	3.10	1.87
ITEM 9	2.80	1.96
ITEM 10	3.70	1.12
ITEM 11	2.00	0.88
ITEM 12	2.20	0.84
ITEM 13	1.90	0.10
ITEM 14	1.40	0.26
ITEM 15	2.60	1.15
ITEM 16	2.90	0.76
ITEM 17	2.80	1.73
ITEM 18	3.10	2.54
ITEM 19	3.20	1.96

ITEM 20	2.40	1.37
ITEM 21	2.60	0.93
ITEM 22	2.60	0.26
ITEM 23	2.70	1.12
ITEM 24	2.30	0.84
ITEM 25	2.80	1.60
ITEM 26	2.60	0.76
ITEM 27	2.10	0.93
ITEM 28	2.40	0.94
ITEM 29	2.50	0.98
ITEM 30	1.90	0.76
ITEM 31	1.90	0.76
ITEM 32	2.60	0.93
ITEM 33	2.30	0.90
ITEM 34	2.50	1.16
ITEM 35	2.30	0.90
ITEM 36	2.40	1.15

#### **Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama año 2018, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores del ANA La Libertad con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = \mathbf{0.852}$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **Acceptable**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Edward Anibal Garcia León, Docente de la facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

"Clima Laboral y Desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del agua Huarmey – Chicama-2018 de las estudiantes: Campos Almendras Marisol y Sandra Elizabeth Ruesta Córdova, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad "César Vallejo".

Nuevo Chimbote 10 de Diciembre de 2018

Firma

Edward Anibal Garcia León

DNI: 18149845

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL UCV**

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Nosotras, Marisol Campos Almendras identificado con DNI N° 32852545 y Sandra Elizabeth Ruesta Córdova con DNI N° 41196005,

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA HUARMEY CHICAMA-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
Firma

DNI: 32852545

FECHA: 11 de diciembre del 2018

  
Firma

DNI: 41196005

FECHA: 11 de diciembre del 2018

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
CAMPOS ALMENDRAS MARISOL

---

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA HUARMEY CHICAMA -2018”

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 09/11/2018

NOTA O MENCIÓN: 16

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
RUESTA CÓRDOVA SANDRA ELIZABETH

---

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA HUARMEY CHICAMA -2018”

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29/11/2018

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN