



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la  
Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Florindez Delerna, Daniella del Pilar ([orcid.org/0000-0003-0281-6719](https://orcid.org/0000-0003-0281-6719))

**ASESOR:**

Mg. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por ser mi motivación y apoyo diario en todas las etapas de mi vida.

**Daniella del Pilar**

## **Agradecimiento**

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en estos años de estudio. A mi asesor, por su paciencia y enseñanzas impartidas para el logro de este grado.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>46</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Validez .....	19
Tabla 2. Confiabilidad de variable .....	20
Tabla 3. Confiabilidad del número de preguntas .....	21
Tabla 4. Confiabilidad de variable .....	19
Tabla 5. Confiabilidad del número de preguntas .....	21
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	23
Tabla 7. Relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto. ....	23
Tabla 8. Relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto. ....	24
Tabla 9. Relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto. ....	25
Tabla 10. Relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto. ....	26
Tabla 11. Relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto. ....	27

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral. ....	28
---	----

## Resumen

La investigación presentada a continuación tuvo lugar en la ciudad de Tarapoto. El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto. El enfoque de este estudio fue cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, de tipo básico. La población de estudio estuvo conformada por 50 colaboradores de la institución. Se aplicaron 2 instrumentos que ayudaron a medir el clima organizacional y el desempeño laboral, ambos con sus respectivas dimensiones. El resultado se obtuvo gracias al análisis que se hizo a los datos obtenidos mediante el análisis estadístico correlacional de Rho de Spearman, el mismo que indica que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la institución. Concluyendo así que existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, puesto que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,958 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 91.78 % del clima organizacional influye en el desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Clima, productividad, comunicación, recompensa, organización.

## Abstract

The research presented below took place in the city of Tarapoto. The main objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and job performance in employees in the Bajo Mayo Territorial Management - Tarapoto. The focus of this study was quantitative, with a descriptive-correlational scope, of a basic type. The study population was made up of 50 collaborators of the institution. Two instruments were applied that helped to measure the organizational climate and work performance, both with their respective dimensions. The result was obtained thanks to the analysis that was made of the data obtained through the correlational statistical analysis of Spearman's Rho, which indicates that the organizational climate is significantly related to the work performance of the institution's employees. Concluding that there is a direct relationship between the organizational climate and work performance in employees of the Bajo Mayo Territorial Management - Tarapoto, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.958 (very high positive correlation) and a p value equal at 0.000 (p-value  $\leq$  0.01); In addition, only 91.78% of the organizational climate influences job performance.

**Keywords:** Climate, productivity, communication, reward, organization.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el clima organizacional es considerado un baluarte para que las organizaciones tengan un avance óptimo, pues lo que buscan es entender cómo es que los colaboradores perciben el lugar donde laboran, pues esto puede o no, influir en el desempeño de los mismos y en el cumplimiento de metas y objetivos plasmados por la institución u organización. Vesga et al (2020) menciona que “este tema (clima organizacional) actualmente tiene mucha importancia para poder gestionar el talento humano puesto que su evaluación es incluida dentro de las prácticas de gestión que son necesarias para un excelente funcionamiento de la organización” (p.9). Además, es sabido que el vínculo de escenarios sociales, ambientales y psicológicos en que se lleva a cabo el trabajo, es denominado clima organizacional. Debemos tener claro que el clima organizacional se trata de un elemento que trasciende directamente la satisfacción y desempeño de los colaboradores, y es un punto que debería ser esencial y prioritario para la oficina de talento humano de cualquier institución.

Chiavenato (2001) sostuvo que “el clima organizacional es un estado que existe entre los trabajadores de una institución y que, además, tiene influencia directa en su comportamiento”. En cuanto al desempeño laboral, Bohórquez citado por Cherre (2019), indica que “es la acumulación del nivel de desarrollo obtenido por el colaborador en lo que respecta a las metas de la organización en un tiempo señalado”. Esto significa que el desempeño laboral está compuesto por indicadores que se pueden medir, observar o que se puede inferir. Chiavenato citado por Cherre (2019) manifiesta que “al hablar de desempeño laboral se hace referencia a todos los comportamientos palpables y notorios que manifiestan los colaboradores y que ayudan al logro de las metas organizacionales”.

En cuanto a la perspectiva internacional, Barbera & Schneider (2014) comentan que “las investigaciones ejecutado en la última década acerca del clima organizacional se caracterizaron por dar mayor importancia a los resultados estratégicos de las organizaciones y, posterior a ello, se enfocaban en el proceso de las mismas” (p. 295). Por su parte, el estudio proporcionado por Preparing for take-off, revela que a nivel mundial la rotación de personal creció en un 23%

entre el 2013 y el 2018 debido al mal clima organizacional en sus centros de labores. Ellos consideran necesario dar más importancia a las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, además de dar prioridad a la satisfacción que los colaboradores puedan alcanzar, ya que el descuido de los mismos puede conllevar a resultados nada favorables para una organización, esto finalmente generaría la rotación del personal debido a un mal clima laboral.

Infobae. (2019) indica que “el 54 % de los trabajadores encuestados afirman que no se sienten cómodos debido al mal clima organizacional que existe en sus centros de empleo, esto se debe a que en ocasiones sienten que no valoran el trabajo realizado pese a cumplir con los objetivos previstos. A su vez, el 94 % de colaboradores consideran que la existencia de un clima organizacional deficiente interviene mucho en el desempeño de los mismos” (p.1). Un reconocido diario peruano, reveló que para el 87 % de las empresas, la falta de un buen clima organizacional es un problema primordial, y es el motivo por el cual batallan constantemente, pues esto genera estrés en el lugar de labores. Por su parte, las empleadoras buscan facilitar los procesos de la organización y reducir la complejidad de los mismo, para de esta manera optimizar el desempeño laboral del personal y crear un clima organizacional satisfactorio para todos.

Portafolio (2020) menciona que “es importante medir el desempeño laboral en toda organización, ya que ayuda a conocer en qué grado se encuentra la productividad de los colaboradores y a mejorar el rendimiento de la organización en sí” (p.1). Andina (2019) muestra un estudio realizado por la consultora Dench en Perú, el mismo que arrojó que “el 73% de los colaboradores de distintas empresas quieren cambiarse de trabajo, de este grupo, el 24 % tiene como motivo principal el estrés generado por la pandemia, el 20 % es por el mal clima organizacional y el 15 % restante por la incertidumbre empresarial. Por otro lado, también existieron resultados que indican que solo el 54 % de los colaboradores fueron reconocidos por su buen desempeño laboral, mientras que el 46 % restante afirma no haber sido reconocido a pesar del buen desempeño laboral tenido durante el año” (p. 1 - 2).

El Comercio (2018) presenta los resultados obtenidos en una investigación desarrollada por Aptitus, en la “que muestran que el 86% de peruanos aseveró su predisposición a renunciar a su centro de labores debido a un mal clima organizacional. Además, precisan que la remuneración es un aspecto fundamental para aceptar un puesto de trabajo, sin embargo, un 23% de los encuestados señalan que su segunda prioridad es el buen clima organizacional en sus centros de labores. Finalmente, el 81% de los colaboradores que llenaron la encuesta considera al clima como un elemento primordial para el desempeño dentro de la institución” (p.2).

La Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, no es ajena a esta realidad, pues esta institución cuenta con ciertas debilidades, una de ellas es la falta de personal en las jefaturas de algunas áreas, es decir, los funcionarios asumen la responsabilidad de dos o más áreas al mismo tiempo, esta doble función hace que los encargados no se den abasto para realizar sus funciones adecuadamente, si bien es cierto, no es correcto estar en dos cargos a la vez, pero es necesario que lo hagan para poder cubrir las jefaturas que son de suma importancia, pues la institución no cuenta con personal nombrado que cumpla los perfiles para asumir dichas funciones. Aunado a ello, un factor que genera conflicto dentro de la institución, es la falta de compromiso de los nombrados con la misma, además de ser ellos los principales críticos de la gestión, generando malestar en el clima organizacional. Por otro lado, existe una falta de motivación en los colaboradores de la institución, muchos de ellos asisten al centro de labores por necesidad y no por vocación, realizando sus actividades con ciertas falencias que compromete a la correcta función de la entidad con la población, y que puede conllevar a procesos administrativos, penales y/o judiciales de los responsables. Por lo antes mencionado, este estudio busca conocer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.

El problema general de esta investigación es conocer ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022? y, en cuanto a principales problemas específicos, es poder saber ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el

desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022?, asimismo, dictaminar ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022? también, conocer ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022? y, finalmente descubrir ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022?.

Este estudio fue desarrollado con el propósito de dar solución a los problemas relacionados con ambas variables (clima organizacional y desempeño laboral) en la institución, cuya ubicación corresponde a la ciudad de Tarapoto, San Martín. Fue de suma importancia ya que permitió conocer las debilidades y encontrar alternativas de solución para mejorar el clima organizacional de la GTBM-T (Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto), también, se buscó mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de dicha institución. Las teorías que involucran a nuestras variables estudiadas son numerosas, las mismas que están respaldadas por diferentes autores reconocidos, y su información puede ser verificada. En la investigación presentada a continuación, la teoría sobre Clima Organizacional fue apoyada por Peña (2018) y, para la teoría sobre Desempeño Laboral se tomó en cuenta a Toala et al (2017), cuya finalidad fue conocer los conceptos y el método de medición de cada variable para poder obtener un óptimo resultado. Además, esta investigación empleó métodos, técnicas e instrumentos que cuentan con la validez requeridas. Además, se utilizaron dos cuestionarios para recoger información sobre cada variable estudiada. Esta recopilación de datos es útil para actualizar los datos recientes y de esta manera poder medir las variables, asimismo, será muy útil para futuros estudios que estén centrados en la misma problemática de nuestro objeto de estudio.

El objetivo general para el desarrollo de la investigación fue determinar la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral en

colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022; por otro lado, los objetivos específicos que se tomaron en cuenta para analizar más a fondo nuestro estudio fueron, en primer lugar, establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022; de la misma manera, establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022; por otro lado, establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022 y, por último, establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022.

Por su parte, la hipótesis general del estudio es establecer si existe relación significativa y directa en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022; de la misma manera, como hipótesis nula, en la cual planteamos que no existe relación significativa y directa en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022; por otra parte contamos con el planteamiento de las hipótesis específicas las cuales fueron; H1, si existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022, además en cuanto a H2 = si existe relación en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022, para finalizar contamos con H3, en la cual indica que si existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022 y, H4, en la que también menciona que si existe relación en las variables, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Según la problemática de estudio identificada, se procedió a buscar información relacionadas a las variables de la investigación, de esta manera se tuvo como **antecedentes internacionales** el aporte de **Meza (2018)** el mismo que realizó una investigación cuya metodología empleada fue de tipo empírica, cuantitativa y también transversal, ya que solo se midió una sola vez, de diseño no experimental. Tuvo una muestra de 100 empleados de la Universidad que se encuentra en Chiapas, utilizó dos herramientas de recolección de datos. Como conclusión se obtuvo que existe una relación significativa entre ambas variables (clima organizacional y desempeño laboral). Por su parte, **Robles (2020)** realizó una investigación usando una metodología mixta cuantitativo – cualitativo, de alcance descriptivo, explicativo, y asimismo correlacional, de diseño no experimental. Se aplicó dos cuestionarios, a todos los colaboradores que tuvo 32 preguntas. Se concluyó que, el clima laboral tiene incidencia en el desempeño de los colaboradores de DATAPRO S.A.

Asimismo, tenemos a **Vera & Suarez (2018)** quienes presentaron su investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, de diseño experimental, con una muestra conformada por 100 colaboradores, se usó un cuestionario que ayudaron a llegar a la conclusión de que existe un mal ambiente laboral y que este influye en el desempeño de los colaboradores.

En cuanto al **ámbito nacional**, se recabaron las investigaciones de **Duelles (2017)** el mismo que desarrolló una investigación con una metodología descriptiva, correlacional, de diseño no experimental, la herramienta para medir estas variables fueron dos cuestionarios, a 43 individuos que laboran arduamente en ese sector. Como conclusión se obtuvo que existe relación moderada y directamente positiva entre ambas variables de estudio. También, tenemos a **García (2018)** con su investigación cuantitativa, cuyo diseño fue no experimental, además de descriptivo-correlacional, y por consiguiente transversal. La muestra fue de 35 trabajadores. Se usaron 2 cuestionarios (uno por cada variable). Como conclusión se obtuvo que existe relación moderada directa entre ambas variables.

Por último, se contó con la investigación de **Ruíz (2021)** cuyos métodos de investigación fueron no empíricos, transversales, descriptivos y correlacionados, de diseño no experimental. Tuvo una muestra de 79 colaboradores, se recolectó los datos mediante dos cuestionarios, uno para cada variable. Se concluyó que, existe una relación positiva directa y de bajo nivel entre el clima laboral y la productividad por competencias ( $p = 0,05$ ).

Para el **ámbito local** también se buscaron investigaciones sobre las variables de estudio, una de ellas fue realizada por **Solano (2017)** cuya metodología del estudio fue de tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental, se realizó una encuesta a los 20 trabajadores de la Gerencia como muestra. Como conclusión se obtuvo que el clima laboral es inadecuado en un 50 % dentro de la GTHC-J y que el desempeño laboral en dicha institución está en un nivel regular. Por su parte, **Torres (2017)** cuya metodología fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional. Tuvo una muestra de 30 colaboradores. Como conclusión se obtuvo que existe una relación lineal positiva alta ( $r = 0,724$ ,  $p < 0,05$ ) aceptando así la hipótesis alterna.

Asimismo, encontramos a **Flores (2020)** quien realizó una investigación cuya metodología fue de tipo básica y con diseño no experimental. Adicionalmente, la muestra se conformó por 78 individuos que laboran en el sector seleccionado. Se llegó a utilizar el cuestionario. Se concluyó existe relación entre ambas variables.

Por consiguiente, se presentarán teorías relacionadas a la variable "Clima organizacional", Dávila et al (2021) menciona que "este concepto nace a principio de los 60, los autores Likert y McGredor fueron quienes introdujeron este término, ya que para ellos era importante que la alta jerarquía sepa cómo debe ser el ambiente laboral para un óptimo desempeño de los colaboradores" (p.665). Domínguez et al (2020) mencionan que "a lo largo del tiempo el clima organizacional se caracterizó por el nivel presenciado de la percepción de los colaboradores referente a las cosas tangibles e intangibles de su entorno laboral" (p.89). Peña (2018) lo define como "el conjunto de juicios que tienen los miembros de una institución en base a sus actividades, motivos de trabajo y

estructura” (p.7). También como lo menciona, Barrios et al (2020) considera que “en si el clima organizacional es considerado como una característica de la cultura de la entidad, pues refleja las percepciones de directivo y colaboradores, las políticas y los caminos a tomar para el logro de las metas” (p. 145).

De la misma forma, según Chiavenato (2001) nos menciona que “es el entorno interior que hay de modo conectivo con los colaboradores de un lugar de trabajo, el mismo que está relacionado con el grado de ánimo o verdadera motivación de los empleados”. De cierto modo, cuando los colaboradores llegan a presentar verdadero nivel de motivación, el entorno estimulante posibilita establecer relaciones agradables en cuanto a animación, intereses, cooperación, etc. Sin embargo, cuando la motivación es insuficiente, por diversos factores como la frustración o el impedimento para satisfacer las necesidades, el ambiente organizacional tiende a la calma y a estados depresivos, desinterés, apatía y resentimiento., entre otras emociones que suelen ser propias en colaboradores que se enfrentan sinceramente contra la organización.

El clima organizacional es considerado como la idea que poseen los colaboradores sobre la entidad en la que labroan, las cuales tienen características que la definen y distinguen. Claro está que, esto es necesario ya que se puede comparar con otras organizaciones y poder evidenciar el nivel actual de esta variable y en que se debe mejorar. Para Macías et al (2021) el clima organizacional se define como “aquellos puntos de vista de los colaboradores referente al lugar donde desempeñan su trabajo” (p.553). Por su parte, Badaruddin et al (2021) define al clima organizacional como “el estado, condición o característica del ambiente donde se labora. Además de ser la cualidad del ambiente interno relativamente permanente, experimentado por los colaboradores de la institución y que afecta el comportamiento de los mismos” (p. 1881). El énfasis del concepto viene a ser las “percepciones que se comparten por un grupo de individuos acorde a su ambiente de trabajo”. En si la percepción puede referirse a sucesos estructurales tales como estilos de supervisión, políticas de enfoque organizacional, realización de prácticas, procedimientos estructurados y ambiente del área de trabajo, entre otros.



“Es un concepto multidimensional y por ello se ha argumentado que el ambiente de una organización hace inferencia literalmente a las características del ambiente interno del mismo, que son reconocidos por los empleados de una organización de manera indirecta de tal forma que puede ser directa, influyen en el comportamiento de los empleados” (Martínez, 2001). Dessler (1993) sugirió que “no se ha alcanzado el significado de la palabra clima y que las definiciones actuales parten de factores puramente objetivos como estructura, políticas y regulaciones, para percibir factores subjetivos como el apoyo y la amabilidad, por lo cual no se tiene un aspecto marcado en cuanto al clima organizacional”. Ramírez & Domínguez (2012) menciona que “el clima organizacional se enfoca en lo que las personas divisan y generalmente se define como aquellas conductas, actitudes y impresiones monótonas que definen la vida de la organización y se relacionan con situaciones presentes en la organización y el vínculo entre el trabajo en equipo, los empleados y la productividad”.

Servín (2019) comenta que “el clima organizacional detalla las actitudes de los colaboradores de una entidad, y es de suma importancia evaluarlo ya que ayuda a diferenciar los elementos que generan insatisfacción y conflictos en el entorno laboral” (p. 228). Para Xu et al (2022) el clima organizacional “es la atmósfera del lugar de labores que los colaboradores perciben” (p.2). Pasapera (2011) define el entorno o clima organizacional como “la evaluación conjunta de los empleados sobre el centro de labores”. Para Fernández (2020) el clima organizacional es como “el trabajador percibe el lugar de trabajo, las decisiones que ahí se toman, las relaciones entre compañeros de trabajo, sin importar el nivel jerárquico” (p. 1464).

El clima organizacional es de suma relevancia por el hecho de que, García (2011) en su artículo hace mención a Dessler, el mismo que comenta que el clima organizacional es importante ya que desempeña un rol como lazo entre aspectos ecuanímenes del comportamiento ciertamente subjetivo y asimismo de la organización, de los colaboradores (Spender, 1999). Por su parte, Peña (2018) comenta que “es realmente relevante el clima organizacional, dado a que, esto permitirá saber cómo es que los colaboradores perciben su lugar de trabajo, de esta manera se podrá identificar fortalezas de la organización o también una

fuentes de insatisfacción, contribuyendo al desarrollo de una actitud negativa hacia la organización” (p. 50). Para Carrillo et al. (2020) es importante que “todas las organizaciones garanticen un buen clima organizacional ya que de esto depende la manera en la que los colaboradores consideran al lugar de labores y, por ende, el compromiso que tengan con la misma” (p.142).

Para Pasapera (2011) el clima organizacional es significativo porque “facilita la evaluación de las fuentes de estrés, insatisfacción y conflicto que suelen influir al desarrollo de sentimientos y actitudes negativas de los colaboradores con respecto a su lugar de trabajo”. A su vez, ayuda a que la gerencia conozca cuáles son los elementos concretos sobre los que debe intervenir y ayuda a prever problemas futuros. Entonces para abordar el problema de qué dimensiones incluir en una medida del clima organizacional mediante la adopción de un marco teórico claro para impulsar esta elección. Por ello se tiene la necesidad de anclar claramente la medida a nivel organizacional. Esta medida tiene por objeto “evaluar una gama de variables organizacionales no psicológicas, que forman el contexto organizacional para las actividades individuales y, por lo tanto, permiten estudios comparativos del entorno organizacional” (Fong, 2006).

Pasapera (2011) comenta que “el clima organizacional puede traer consecuencias positivas o negativas dentro de una organización, todo dependiendo de qué tan bueno o malo sea este”; por ejemplo, si el clima organizacional es bueno, las consecuencias serán positivas, estas pueden ser mayor productividad, baja rotación de los colaboradores, mejor adaptación, satisfacción, proactividad, entre otras cualidades positivas que contribuyen al logro de las metas organizacionales. Sin embargo, si existe un mal clima organizacional las consecuencias serán negativas y estas pueden evidenciarse en una alta rotación del personal, baja productividad y conformismo, además de una falta de responsabilidad, indisciplina y sabotaje por parte de los colaboradores, esto puede ocasionar serios problemas a la organización, pues el desempeño de sus colaboradores no es el adecuado.

El autor Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, El mismo dice que existen nueve dimensiones para comprender el clima actual en una organización. La

primera es la **estructura**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, el mismo que menciona que “la estructura, representa cómo es que los colaboradores aprecian, dentro de la organización, las reglas, procedimientos y procesos, además, para indicar el grado en que la organización se enfoca en la burocracia, más que en el ambiente de trabajo informal, informal y libre” (p. 35-36). Tenemos también a los autores Litwin & Stringer (1968) quienes mencionan que la dimensión estructura está relacionada con las reglas y normas de la institución.

La segunda es la **responsabilidad**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, el mismo que define a “la responsabilidad como la medida en sienten ser su propio jefe y no tener una doble supervisión en el trabajo” (p. 36). Litwin & Stringer (1968) definen esta dimensión como la idea que poseen los colaboradores sobre tomar las decisiones y ser sus propios jefes. La tercera dimensión es la **recompensa**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, el mismo que comenta que “la recompensa es como los colaboradores perciben la distinción recibida por un óptimo trabajo. Además, hace referencia al mayor uso de premios que castigos dentro de la organización” (p. 36). Litwin & Stringer (1968) comentan que esta variable hace referencia a los estímulos que los colaboradores reciben por un trabajo bien realizado.

Como cuarta dimensión tenemos el **desafío**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, la definición de desafío es “el sentimiento de un empleado frente a un reto en el trabajo planteado” (p.36). Litwin & Stringer (1968) consideran que esta dimensión hace referencia a los retos calculados promovidos dentro de la institución para lograr los objetivos propuestos por la misma. La quinta dimensión son las **relaciones**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, del mismo modo, las relaciones se refieren a “las percepciones de los colaboradores sobre un lugar confortable de trabajo y la existencia de óptimas relaciones entre colegas, superiores y colaboradores en general” (p. 36). Litwin & Stringer (1968) mencionan que esta dimensión hace referencia a la percepción por parte de los colaboradores sobre el buen ambiente de trabajo.

La sexta dimensión es la **cooperación**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, el mismo que menciona que es “el sentimiento de los colaboradores

ante la ayuda prestada por parte de los directivos y sus compañeros. Es decir, el apoyo mutuo sin importar los niveles superiores o inferiores” (p.36). Litwin & Stringer (1968) por su parte, indican que esta dimensión se refiere al espíritu de ayuda entre colaboradores y directivos dentro de la organización. La séptima dimensión son los **estándares**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, el mismo que menciona que “los estándares hacen referencia a como los colaboradores notan la importancia que da la organización a las normas de rendimiento” (p.36). Litwin & Stringer (1968) menciona que esta dimensión se refiere a la percepción de normas dentro de la organización, así como las metas planteadas, ya sea de manera implícita o explícita.

La octava dimensión es el **conflicto**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, el mismo que menciona que “los conflictos se refieren a la medida en que los colaboradores aceptan diferentes opiniones y no temen enfrentar y resolver posibles problemas, ya sean entre pares o superiores” (p.37 Litwin & Stringer (1968) dicen que esta dimensión se refiere a la aceptación de opiniones entre todos los niveles de la organización y a la voluntad de resolver los conflictos que pudieran aparecer. Y, finalmente, la novena dimensión es la **identidad**: Peña (2018) en su libro cita a Goncalves, el mismo que define la identidad como “un sentido de pertenencia a una organización y se considera un elemento determinante y esencial en un grupo de trabajo como tal “(p.37). Litwin & Stringer (1968), finalmente, comentan que esta dimensión hace referencia al compartir los objetivos de cada colaborador con los de la organización.

Con respecto a la dimensión desempeño laboral tenemos a Toala et al (2017) el mismo que define el desempeño laboral como “la capacidad de un empleado para cumplir con los objetivos corporativos, el desempeño efectivo es una fortaleza importante de una organización” (p. 48). Nien-Wei et al (2022) presentan una definición muy sencilla del desempeño laboral y es que para ellos es “el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo” (p. 117). Para Castro & Delgado (2020) el desempeño laboral “valora la eficiencia y eficacia de los colaboradores dentro de la organización” (p.689). Por su parte, Pernía & Carrera (2014) mencionan que es “el desempeño y las acciones demostradas por un empleado en el desempeño de sus principales actividades y funciones en

relación con el puesto que ocupa en el contexto particular de trabajo, contribuyendo al desempeño general del trabajo”. Lachuma & Delgado (2020) considera el desempeño laboral como un “procedimiento estructural y sistemático que mide y evalúa el comportamiento y resultados del trabajo realizado por los colaboradores” (p. 1073).

Por su parte Call & Ployhart (2021) definen el Job performance o desempeño laboral como “el comportamiento que la empresa espera y prefiere por parte de los colaboradores” (p.575). Jara et al (2019), citan a Bohlander, quien afirma que el desempeño laboral viene a ser “el empeño que demuestra cada trabajador en el óptimo desarrollo de sus tareas con miras al beneficio tanto personal como organizacional”. Por su parte, Marrufo & Pacherez (2020) menciona que el desempeño laboral “se basa en observar más allá que normalmente se cree necesario y, a su vez, establecer expectativas más altas que logren generar resultados más beneficiosos para la organización” (p.1579). León (2022) menciona que el desempeño laboral “forma parte de los factores que suman al proceso de información de la entidad” (p. 1098).

El desempeño laboral es de hecho muy relevante puesto que, para el bienestar de las empresas, es por ello que Pernía & Carrera (2014) indican que “la relevancia de la productividad se produce en introducir nuevas políticas salariales, mejorar las condiciones de trabajo, ayudar en la toma de decisiones, además, brinda conocimientos para determinar si se necesita reentrenamiento, encontrar fallas de diseño en el lugar que, pueden o no afectar en el desempeño de cada uno”. Rakatu et al. (2022) comenta que para tener un excelente desempeño laboral es importante “tener un ambiente de trabajo agradable, además de tener siempre una actitud positiva y entusiasta” (p.118).

Además, Toala et al (2017) menciona que es importante evaluar el desempeño porque “nos brindará conocimientos informativos claros y concisos para un buen planteamiento de decisiones dentro de la organización, además nos permitirá conocer el trabajo realizado por los colaboradores y sus comportamientos con el desarrollo de la organización. Esto también es importante porque tanto los empleadores como los empleados pueden planificar para mejorar o corregir las

fallas existentes para que se mejore el desempeño” (p.52). Bautista & Delgado (2020) indican que el desempeño laboral es importante ya que “es considerado pieza fundamental de la gestión administrativa, debido a que los colaboradores tienen la responsabilidad de salvaguardar los bienes y fondos de la entidad donde laboran” (p.1739). Para Pernía & Carrera (2014), el objetivo de la implementación es que “cada colaborador cuente con las capacidades y habilidades que faciliten el trabajo en su lugar de destino”. Esto no debe simplificarse en juicios superficiales, sino en un examen profundo de las razones y puntos de vista que se determinan de común acuerdo con el evaluador.

Toala et al (2017) menciona que existen **cuatro dimensiones** para el desempeño laboral (p.53), la primera es la **producción**: Para Toala et al (2017) esta dimensión “está relacionada con el rendimiento de cada empleado por hora trabajada. Esto indica que los empleados aumentan su productividad y participan plenamente en el suceso de producción de ingresos y trabajo asalariado” (p.53). Chacón (2019) cita a Paz y Gonzales quienes mencionan que la productividad hace referencia al uso favorable de los recursos y lo que se produce. La segunda es la **equidad**: Para Toala et al (2017) esta dimensión se relaciona directamente al “acceso a las oportunidades dentro del entorno profesional. Es decir, se debe excluir toda acción que dificulte las oportunidades económicas y políticas, para que los colaboradores puedan beneficiarse de ellas” (p.53). Por su parte, Bohórquez et al. (2020), la equidad hace referencia a la percepción de los colaboradores del trabajo realizado y a lo que obtienen del mismo comparado con lo de otros colaboradores.

La tercera dimensión es la **sostenibilidad**: Para Toala et al (2017) está directamente relacionado con “el desarrollo social y económico a largo plazo de la organización en la que se coloca el capital (físico, humano y ambiental)” (p.53). Plasencia et al (2018) menciona que la sostenibilidad se enfoca a la normatividad del grupo de interés. Y, la cuarta dimensión es la **comunicación**: esta dimensión tiene estrecha relación con “el desarrollo de objetivos mediante la buena comunicación, donde los colaboradores sean partícipes de las decisiones y procesos dentro del ambiente laboral” (p.53). Bermúdez (2018) por su parte,

indica que la comunicación hace referencia a la interacción entre compañeros de trabajo, es decir, al intercambio de información de una a otra persona.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de estudio**

Es un estudio de tipo básico, Málaga et al (2008) indica que un estudio es de tipo básico cuando “se va mejorar el conocimiento por sí mismo, más que producir resultados o alguna tecnología para el beneficio inmediato de la sociedad”.

##### **Diseño de investigación**

Fue de diseño no experimental, para García (2003) este tipo de diseño de investigación corresponde a aquel donde “no se manipulan las variables de manera intencional, sino que se utiliza la observación y se realiza un análisis de la variable y como éste se desenvuelve con su entorno”. Por su parte, Malhotra (2008) menciona que el diseño es transversal cuando se mide una solo vez la variable del estudio.

El tipo de enfoque de esta investigación fue cuantitativo, Hernández (2014) ya que tiene una “secuencia y buscará probar la hipótesis planteada”. Esto significa que todo tiene un orden y que no es posible anteceder una a otra; pero si está permitido reordenar alguna fase. Inicia con una idea y, una vez que esta esté determinada, procede a formular objetivos y preguntas que ayuden a la investigación, luego se consultan libros, revistas, tesis y otras investigaciones para el desarrollo del marco teórico.

##### **Alcance de investigación**

Esta investigación fue de alcance descriptivo – correlacional, ya que detalló los rasgos, perfiles de personas, sociedades, etc. que es sometido a algún análisis. Este tipo de alcance, tiene por finalidad obtener información el objeto de estudio. (Burbidge, 2016). Para Lerma (2009) el alcance descriptivo tiene por objetivo “describir las características, procesos y factores presentes en fenómenos que ocurren de manera natural” (p.63).



### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente:**

Clima organizacional (cuantitativa)

#### **Variable dependiente:**

Desempeño laboral (cuantitativa)

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** El objeto de investigación fueron los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, que asistieron al centro de labores en el periodo abril a julio del 2022. Dicha población se encuentra integrada por varones y mujeres que ahí laboran, de diferentes edades, años de servicio, entre otros, siendo un total de 50 colaboradores.

Ferreyro & Longhi (2014) define la población como “el conjunto total de datos que son de interés del investigador” (p.56).

#### **Criterios de selección:**

**Inclusión:** fue conformada por 50 colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto que asistieron al centro de labores en el periodo abril a julio del 2022.

**Exclusión:** se excluyó a 2 colaboradores que por problemas de salud no asistieron al centro de labores durante el periodo abril a julio del 2022, también fueron excluidos los practicantes.

**Muestra:** 50 colaboradores de la GTBM-T que asistieron al centro de labores durante el periodo abril a julio del 2022.

**Muestreo:** Se llegó a usar un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para Perez et al (2020) el muestreo no probabilístico “no se basa en ningún procedimiento estadístico”.

**Unidad de análisis:** Colaboradores de cada área de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Para poder empezar la investigación primero se solicitó permiso a la institución para poder realizar el estudio. Posterior a eso, se definió la población, luego, la muestra, se procedió la aplicación de los instrumentos elaborados para poder recolectar los datos correspondientes a los trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo de la ciudad de Tarapoto, por tal motivo, se usaron 2 encuestas que tuvieron un tiempo de aplicación de 15 minutos como máximo.

La recolección de datos se dio en un periodo de 3 días, puesto que se aplicaron a dos órganos de línea por día (día 1: Gerencia, Recursos Humanos, Trámite Documentario, Patrimonio e Infraestructura día 2: Presupuesto, Administración, Logística, Contabilidad, Tesorería, Informática, Almacén, Archivo Institucional, Archivo Sub Regional, Gerencia de Desarrollo Social y Económico).

#### **Instrumentos**

Se trabajó con dos instrumentos, El primer instrumento denominado “Cuestionario del clima organizacional” fue creado guiado del libro de Peña (2018), autor base de la variable en mención, cuenta con 9 dimensiones, cada una de ellas cuenta con 3 indicadores, finalmente el cuestionario estuvo conformado por 46 preguntas, medidas en la escala de Likert, cuyas alternativas son 5 y siguen la secuencia de totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Por otro lado, tenemos el segundo instrumento denominado “Cuestionario del desempeño laboral”, el mismo que fue creado por elaboración propia guiado del libro de Toala et al. (2017), autor base de la variable en mención, con un total de 4 dimensiones, la primera dimensión denominada “producción” cuenta con 3 indicadores, las siguientes 3 dimensiones (equidad, sostenibilidad y producción) cuentan con 2 indicadores cada una, finalmente este cuestionario tiene un total de

18 preguntas, las mismas que fueron medidas en la escala de Likert, con un total de 5 alternativas que siguen la secuencia de totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

### Validez

Patil (2020) menciona que la validez hace énfasis a “la pregunta de si están midiendo lo que se debe medir”. Por su parte, Hernández et al (2003), indica que la validez hace referencia al “índice o grado de aceptación del instrumento que mide la variable, la cual se va analizar”. Por su parte, Ñaupas et al. (2018) indicó que la validez proviene de “lo que es válido, es decir de lo que tiene eficacia para producir un efecto. En tal sentido, la validez viene a ser el grado de control que tiene el investigador sobre los resultados que obtiene2 (p.350). Además, es bien sabido que luego de elaborar los instrumentos, es de suma importancia realizar una prueba antes de aplicarlos, esto ayuda a conocer la validez de los mismos. Es por ello que los instrumentos que se usaron en la investigación se validaron por tres expertos en el tema, los mismos que cuentan con los requisitos realizar dicha acción, tal como se detalla a continuación:

**Tabla 1.**

Validez

Variable	N°	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 (Clima organizacional)	1	Administrador	48	Instrumento viable para su aplicación
	2	Contador	48	-
	3	Metodólogo	48	Procede a la aplicación del cuestionario
Variable 2 (Desempeño laboral)	1	Administrador	48	Instrumento viable para su aplicación
	2	Contador	48	-

3	Metodólogo	47	Procede a la aplicación del cuestionario
---	------------	----	--

Fuente: Elaboración propia.

Se utilizaron dos cuestionarios, los mismos que fueron validados por tres expertos, como se mencionan en la tabla 1; ellos tuvieron que revisar la coherencia de los indicadores con sus respectivas variables de estudio. En cuanto a la variable independiente (clima organizacional), el resultado obtenido tuvo un promedio **de 47.3, que corresponde al 99.3 % de concordancia entre expertos.** Por su parte, la variable dependiente (desempeño laboral), tuvo como resultado un promedio **de 48, que corresponde al 100 % de concordancia entre expertos;** esto muestra que los instrumentos poseen una validez adecuada y que reúnen las condiciones metodológicas precisadas para su aplicación.

### Confiabilidad

Patil (2020) menciona que la confiabilidad busca “evaluar que tan preciso y consistente es el instrumento de medición, independientemente de que estemos midiendo”. Para Reguera (2015) la confiabilidad viene a ser “el grado en que la aplicación de un mismo instrumento al mismo objeto de estudio produce resultados iguales” (p. 90). A continuación, se presentará los análisis de confiabilidad de los instrumentos:

Análisis de confiabilidad de la variable: Clima organizacional

**Tabla 2.**

Confiabilidad de variable

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Tota	15	100,0

**Tabla 3.**

Confiabilidad del número de preguntas

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	46

Análisis de confiabilidad de la variable: Desempeño laboral

**Tabla 4.**

*Confiabilidad de variable*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

**Tabla 5.**

Confiabilidad del número de preguntas

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	18

### **3.5. Procedimientos**

Para iniciar esta investigación lo primero que se tuvo que hacer fue tener un acercamiento directo con el lugar donde se realizó el estudio, en este caso fue la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, luego de haber obtenido el permiso necesario se aplicó la herramienta de recolección de datos a 50 colaboradores de la institución para medir cada variable de investigación caracterizando a cada colaborador; por la que una vez obtenida la información, se cargó en el SPSS para el procesamiento de datos y se obtuvo tablas para los respectivos análisis.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Luego de recolectar los datos gracias a la aplicación de los instrumentos de ambas variables, se realizó el procesamiento de datos a través del SPSS, el mismo que permitió conocer, en primera instancia, la confiabilidad de las variables y preguntas, luego, ayudó a determinar la prueba de normalidad, esta a su vez, permitió especificar la prueba estadística con la que se trabajó la correlación de las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este apartado nos basamos en los principios éticos internacionales, los mismos que son:

**Respeto por las personas:** Donde consideramos que todo colaborador de la GTBM-T fue capaz de tomar sus propias decisiones y responder con sinceridad los cuestionarios entregados, además de reservar la identidad de cada uno.

**Beneficencia:** La investigación fue realizada bajo los estándares solicitados por la casa de estudio, con la finalidad de beneficiar a todos los colaboradores de la institución, evitando así, cualquier daño a los mismos.

**Justicia:** Se trató a todas las personas de manera correcta, y se hizo partícipes de la investigación a cada uno de los colaboradores de la institución.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,926	50	,004
Desempeño laboral	,945	50	,021

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 6, se ha logrado evidenciar los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de normalidad denominada Shapiro – Wilk, misma que se emplea cuando se trabaja con una muestra de 50 individuos y permite conocer si existe una distribución normal de cada una de las variables tanto del clima organizacional como del desempeño laboral. En ese sentido, se observa que el valor de significancia obtenido fue de ,004 y ,021 entonces, al encontrarse por debajo del margen de error de 0,05, demuestra que no existe una distribución normal. Por ello que en la investigación se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman a fin de determinar la relación en las variables de estudio.

#### **4.1. Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.**

**Tabla 7**

*Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.*

		D-Producción	
R-Spearman	V-Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,951**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

Se muestra la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo. Se analizó su coeficiente de correlación es de 0.951, de modo que indica una correlación positiva muy alta, por otro lado, un p valor igual a 0,000; de tal manera que, se acepta la primera hipótesis específica, la cual indica que, si existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción. Ciertamente, hay una influencia entre la estabilidad del ambiente laboral para los individuos para que puedan obtener un mejor índice de productividad o producción dentro de sus áreas.

### **4.2. Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.**

#### **Tabla 8**

*Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.*



		D-Equidad	
R-Spearman	V- Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 8, se puede evidenciar que al aplicar la prueba no paramétrica de “Rho de Spearman”, los valores tanto de la significancia como del coeficiente de correlación tienen una interpretación diferente y que permiten cumplir con el segundo objetivo específico propuesto, en ese sentido, el p valor o sig. bilateral fue inferior al margen de error de 0,05 (,000), por lo que se aceptó la segunda hipótesis específica: si existe relación en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido fue ,856, demostrando que existe un grado de relación positiva considerable entre la variable y la dimensión analizada. De tal modo que, queda en evidencia la importancia de establecer mejores condiciones a los colaboradores de la organización, teniendo en cuenta los factores de equidad como dar remuneraciones y dar acceso a ascender de puestos de manera progresiva.

### **4.3. Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.**

#### **Tabla 9**

*Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.*

		D-Sostenibilidad	
R-Spearman	V-Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,983**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

La tabla 9, refleja los resultados de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman, en la misma que se encontró la relación que existe entre la variable clima organizacional y la dimensión sostenibilidad, esto a partir del valor de significancia bilateral que fue igual a 0,000 y al ser menor al margen de error de 0,05, se logra aceptar la tercera hipótesis específica: Si existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido fue ,983, demostrando que existe un grado de relación positiva considerable en la variable y la dimensión analizada. Del mismo modo, se establece una línea que une al ambiente laboral que establece el ente u organización con la óptima fidelización de los individuos y asegurando su presencia, sacando a relucir sus más grandes talentos que apoyen al progreso de la empresa.

#### **4.4. Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.**

##### **Tabla 10**

*Relación del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.*

		D-Comunicación	
R-Spearman	V-Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,976**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10, se puede evidenciar que al aplicar la prueba no paramétrica de “Rho de Spearman”, los valores tanto de la significancia como del coeficiente de correlación tienen una interpretación diferente y que permiten cumplir con el cuarto objetivo específico propuesto, en ese sentido, el p valor o sig. bilateral fue inferior al margen de error de 0,05 (,000), por lo que se aceptó la cuarta hipótesis específica: si existe relación en las variables, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido fue ,976, demostrando que existe un grado de relación positiva considerable entre la variable y la dimensión analizada.

## **4.5. Relación del clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.**

**Tabla 11**

*Relación del clima organizacional y el desempeño laboral*

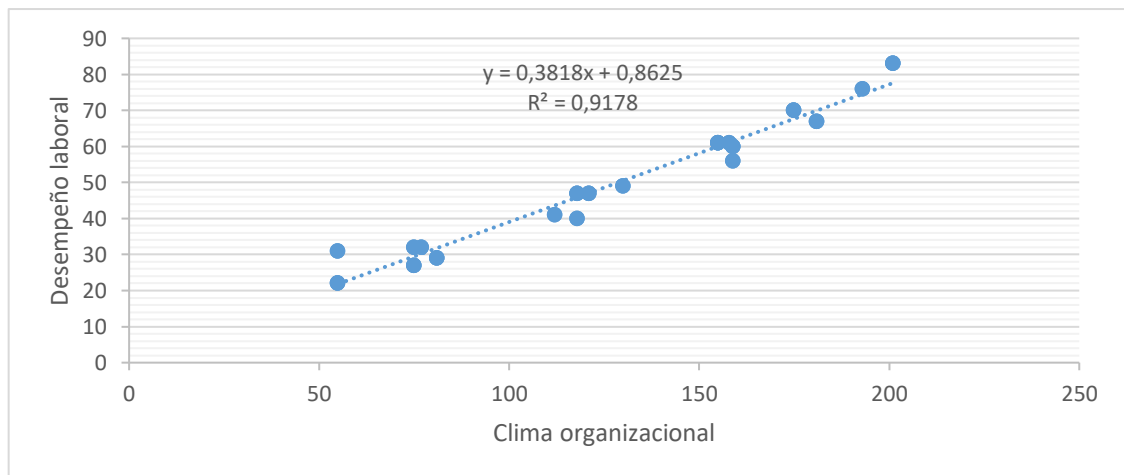
		D-Desempeño laboral	
R-Spearman	V-Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,958**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### Interpretación:

La tabla 11, muestra los resultados de la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman, en la misma que se encontró la relación que existe entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral, esto a partir del valor de significancia bilateral que fue igual a 0,000 y al ser menor al margen de error de 0,05, se logra aceptar la hipótesis general de investigación: si existe relación entre las variables. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido fue ,958, demostrando que existe un grado de relación positiva considerable en las variables. Claro está que la percepción de acuerdo a su desempeño en la toma de decisiones y en el proceso de participación de los principales eventos de la organización están ligados a clima laboral que obtienen por parte de estos.

**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral.



### Interpretación:

En cuanto al análisis de la figura 1, en donde se presencia la dispersión de los datos de las variables de clima organizacional y el desempeño laboral. En síntesis, se observa una dependencia entre las variables de estudio en un 91.78 %.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados, recapitulando que existe relación directa en las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión **producción**, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, puesto que el coeficiente de la prueba estadística determinó que es 0,951; de manera que es una correlación positiva muy alta, esto debido a que, los colaboradores no deben guardar sus opiniones para dar una buena impresión a sus superiores, los superiores no prestan atención a las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la institución, dicho resultado coinciden con Meza (2018), su resultado es similar a nuestra investigación ya que afirman que si bien hubo una relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, la cual se presencié en la  $r = 0.569$  y de la misma manera su  $p = 0.000$ , esto dio la posibilidad de deducir que, mientras mejor sea el clima organizacional, es mejor la segunda variable. Por el hecho de que, al estar en un ámbito adecuado, es más factible lograr mejores resultados, las cuales pueden favorecer a la empresa.

De tal forma, el clima organizacional, los trabajadores no poseen total conocimiento relacionado a los procedimientos internos; además, las tareas que se presentan no se encuentran bien estructuradas haciendo que no se llegue a los resultados esperados al terminar las labores en la entidad pública. Por otra parte, existe poca iniciativa cuando se refiere netamente al trabajo, pues se registra colaboradores que no aportan ideas, planes o propuestas para mejorar la situación actual que se resumen a problemas organizacionales.

Asimismo, se asemejan a lo encontrado por Robles (2020) en su tesis de Incidencia del clima organizacional en el desempeño de la empresa Data Pro S.A., en la que sus resultados demostraron que existe una relación muy significativa entre el clima organizacional y su dimensión de desempeño laboral, de tal manera que se vuelve a reiterar la gran influencia de tener un nivel eficiente en cuanto al ambiente de organización en nuestro sector de trabajo, para poder lograr las metas trazadas de la empresa y como laboradores de esta, siendo el desempeño laboral dependiente del clima laboral. Por último, también el estudio realizado por Flores (2020) cuyo resultado fue similar, por el

hecho de que logró determinar que existe una relación entre el clima organizacional y se presenta en un nivel (46%), y, asimismo, el desempeño laboral con un 58%. Y claro está que su valor de significancia entre las variables lo respalda puesto que fue 0,000, es decir, que es muy significativo su relación. Sin duda alguna, si el nivel del clima laboral se encuentra muy bajo, se puede deducir que el desempeño de los trabajadores también tendrá un nivel bajo.

Como estas variables son dependientes entre sí, se debe tomar primordial atención ya que, por ejemplo, si planteamos estrategias que logren asegurar un clima laboral eficiente, es evidente que se mejorará el desempeño y desarrollo adecuado de los laboradores; ya que se establecerá un ambiente más cómodo en la cual desempeñar su labor. De igual forma, en la organización pública no existe una metodología que permita solucionar los problemas que se suscitan de manera eventual. Según la percepción de los trabajadores, no reciben ningún tipo de recompensa frente al desempeño que realizan in situ; además, es muy difícil ascender por las normas establecidas, esto indica que se tiene que tener nuevos grados académicos para ocupar un nuevo cargo. En cuanto a las relaciones, el clima es moderadamente agradable, esto hace inferencia que la relación que se tiene con sus superiores como gerentes y jefes no es del todo amistosa.

En cuanto al segundo objetivo planteado, logramos determinar que, si existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión **equidad**, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, en la que su valor de relación fue de 0, 856, indicando así una correlación positiva alta y un nivel muy significativo de relación entre las variables y su dimensión. Esto sin lugar a duda, está relacionado a que, en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, no brindan las condiciones necesarias para sus trabajadores de acuerdo a su nivel de estudios u otorgar ciertas remuneraciones a todos aquellos que tienen un desempeño sobresaliente, asimismo, no existe la mínima oportunidad para poder ascender de puesto. En este sentido, es importante que las empresas motiven a sus trabajadores, se registre la participación de los jefes directos a través de su liderazgo, pues de esta manera, se podrá retener el talento humano.

De igual forma, las organizaciones deben mejorar las condiciones laborales, pues existen algunas empresas que no poseen los recursos necesarios para iniciar sus actividades generando en efecto negativo a corto y largo plazo. En este sentido, el desempeño laboral, dentro de las instituciones es poco equitativo en relación a las oportunidades de contexto económico y política. Por otra parte, el nivel de comunicación es muy limitado principalmente por la poca participación de los trabajadores en los procesos que abarca la organización, esto hace que los resultados no sean sostenibles. Con todo esto recomiendan el desarrollo de nuevas estrategias que faculten viabilizar y accede a nuevas relaciones del personal organizándose charlas, seminarios y cursos que permitan lograr nuevos horizontes y aceptación.

De esta forma es que, se evidencia una relación de manera significativa entre el clima laboral y la dimensión equidad. Dicho resultado coincide con Duellas (2017) la cual el resultado obtenido fue que existe una relación entre las variables de Clima organizacional debido a que el valor  $r = ,473$ . También, tenemos la investigación, bajo la misma línea Ruíz (2021) como resultado se obtuvo que existe una relación directa y positiva de bajo grado entre clima laboral y el desempeño en su dimensión competencia ( $p = 0.005$ ). Finalmente, se recomendó que la Red Asistencial Lambayeque debería mejorar sus procesos, ya que esto contribuiría con la mejora del clima laboral, en ese mismo contexto Torres (2017) indica que existe una correlación lineal estadísticamente significativa, de tendencia positiva y de grado alto ( $r= 0.724$ ,  $p<0.05$ ) aceptando así la hipótesis alterna. Finalmente, se recomendó a la Escuela, considerar la importancia de conservar un clima organizacional favorable, de ese modo los colaboradores se sentirán a gusto y tendrán un mejor desempeño.

De esta forma, se puede indicar que la equidad dentro de las empresas es clave, pues, los trabajadores no podrán sentirse excluidos por algunos eventos que se efectúen. Con todo esto, la formación profesional forma parte de ello, es decir, gran parte de personal de trabajo que tienen las mismas oportunidades de superación y preparación en el campo donde se desarrolle. En este contexto, el clima laboral puede verse influenciado por estos eventos, hasta un punto de que las relaciones interpersonales no sea el esperado, reduciéndose

el rendimiento de tal forma que no se logre con lo planificado al inicio de cada jornada laboral. Donde se sugiere que se aplique nuevos métodos de gestión, donde cada empleado puede sentir a gusto en su área y pueda relacionarse con sus compañeros compartiendo sus experiencias y se trabaje en equipo para que las metas institucionales sean de mayor dificultad. De igual manera, que se realicen reuniones de confraternización para mejorar la relación que se tienen hasta un punto de trabajar de la mano y establecerse metas de formar conjunta superándose las expectativas.

Así mismo, existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión **comunicación**, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, puesto que en la prueba no paramétrica de Spearman el coeficiente fue de 0,976 y con un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), dicho resultado coinciden con García (2018) el resultado fue que, con un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia del 5%, si existe correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Por otra parte, en los resultados descriptivos se ha logrado identificar que los trabajadores no determinan un sentido de pertenencia a la organización, esto hace que no se logre cumplir a cabalidad las metas físicas que se establecen de forma interna; además, la compensación y el reconocimiento que se registra en la organización no es visible, pues, esto solo es para algunos trabajadores, lo que indica claramente que no existe equidad para todo el equipo de trabajo.

De igual manera, en la parte de oportunidades de desarrollo profesional, los colaboradores no perciben el apoyo de la empresa haciendo que solo queden con dichos conocimientos y no se actualicen y puedan aportar de manera significativa el desarrollo de las actividades y metas institucionales. Donde sugieren que se establezcan una mayor sociabilización donde cada uno esté en la posibilidad de poder realizarse, fomentando valores por medio del ejercicio de motivación y bienestar, que tienen que ser sustentados al finalizar cada actividad. Donde llegan sugerir que se mejoren el clima laboral tomando en consideración estrategias organizacionales a través de la ayuda de profesionales especializados en el campo; además, esto tiene que realizar de forma semestral midiendo los resultados cuantitativos por medio de formularios



y otras herramientas de gestión, donde a partir de ello el gerente puede tomar mejores decisiones y de ser posible sugerir de ser necesario.

En este sentido, se puede comprobar científicamente que la motivación depende ciertamente el clima organizacional, pues al presenciar una baja actitud de un trabajador compromete mucho al hecho de cómo es el ambiente de trabajo, principalmente por sus compañeros de área ya que son ellos quienes están el mayor tiempo y conocen la realidad de su personalidad.

Finalmente se recomendó al gerente, crear alternativas que permitan mejorar el clima organizacional debido a que se relaciona con el desempeño laboral, en cuanto Solano (2017) el resultado fue la existencia de una correlación significativa debido a que el valor de P Sig. (Bilateral) fue  $< 0.05$ , es decir "0.000". Finalmente, se recomendó a la Gerencia Territorial Huallaga Central de Juanjui, conversar con su personal sobre las decisiones que se van a tomar, además de realizar evaluaciones frecuentes para medir el grado de desempeño de sus colaboradores. En los resultados descriptivos, el nivel de motivación del personal hace entender que no registran un alto índice de satisfacción por las responsabilidades que tienen en la in situ; además, el liderazgo que se genera de forma interna es percibido de mala manera, los trabajadores no tienen el apoyo y acompañamiento de sus jefes inmediatos limitando la voluntad de realizarlas actividades operativas que son base para el logro de los objetivos.

De tal forma, sugieren que se trabaje de forma conjunta donde cada colaborador en base a sus responsabilidades no determine de ningún tipo de dificultad en la ejecución de mismo y en este sentido pueda ser de ayuda para los demás compañeros que se encuentre dentro de su área o distinta a la misma. Por otra parte, solicitar la asesoría a profesionales que se enfoquen en la problemática y brinden alternativas de solución al bajo desempeño que se suscita en la parte laboral; además, se debe contar con la participación de los jefes inmediatos principalmente porque ellos son quienes deben encaminar esta actividad en la búsqueda de obtener resultados muy satisfactorios al cerrar cada jornada de trabajo.

Sucesivamente, la motivación cuando se trata realizar una actividad que va ser remunerado juega un papel importante, esto quiere decir que al no estar motivado la persona presentan un cierto grado de desinterés y fatiga por ejecutar dichas funciones que fueron exclusivamente encomendada por un jefe inmediato, pues algunas empresas a través de compensaciones y recompensas suele mejorar esta situación; sin embargo, esta metodología es visible de manera temporal hasta que vuelva presentar los mismo síntomas.

De igual manera, el nivel de comunicación existente, en la opinión de los colaboradores no es totalmente asertiva, pues, existe individualismo en la ejecución de tareas, esto hace referencia que, a pesar de desconocer algunas cosas, no acuden o solicitan ayuda a sus compañeros de trabajo, que en otros términos las relaciones interpersonales profesionales que deben desarrollarse en grupo no se dan como tal, la desconfianza es uno de los indicadores que se observa que no aporta positivamente en la empresa. Y para finalizar, la condición del entorno laboral, es clave para que las organizaciones puedan encaminar sus propósitos, pues, el nivel de gestión y dirección suman a todo este proceso y deben ser incluidas en toda actividad con fin o sin fin de lucro.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,958, teniendo una correlación muy alta y positiva con p valor registrado de 0,000, es decir que, a mejor clima organizacional desarrollado en la organización, mayor será el desempeño laboral del colaborador.
- 6.2. Existe relación directa entre el clima organizacional con el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, por el hecho de que el coeficiente en la prueba de Spearman fue de 0,951 y un p valor igual a 0,000. Esto indica que, a mejor clima organizacional dentro de la institución, mayor será la conducta de los colaboradores.
- 6.3. Existe relación directa entre el clima organizacional y con el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, debido a que su coeficiente de correlación fue de 0,856 y con un p valor igual a 0,000, esto indica que, a mejor clima organizacional dentro de la institución, mayor será el nivel de equidad de la misma.
- 6.4. Existe relación directa entre el clima organizacional y con el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, por el motivo de que su correlación es de un coeficiente 0,983; con tendencia positiva fuerte, y una significancia bilateral igual a 0,000. Esto indica que, a mejor clima organizacional dentro de la institución, mejor será la sostenibilidad de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos.
- 6.5. Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,976 y un p valor igual a 0,000. Esto indica

que, a mejor clima organizacional dentro de la institución, mejor será el nivel de comunicación en los colaboradores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al Gerente de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, fortalecer el clima organizacional a través del desarrollo de cursos y talleres de capacitación a todo el personal que se encuentre íntegramente laborando en la institución, de manera que se pueda mejorar las prácticas que realizan durante la ejecución de sus actividades que se desarrollan de manera diaria, se alcancen oportunamente los objetivos trazados y se mejore el nivel de desempeño individual.
  
- 7.2.** Al Gerente de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, establecer indicadores de medición que permitan cuantificar la labor que realizan los clientes internos dentro de sus respectivas áreas de trabajo, con la finalidad de conocer su nivel de producción e implementar medidas correctivas que garantizan un mejor nivel de desempeño.
  
- 7.3.** Al Gerente de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, realizar una distribución equitativa de las tareas y funciones dentro de las áreas de trabajo en virtud de mejorar la sinergia de los equipos, alcanzar un mayor nivel de productividad y cumplir eficientemente con las tareas designadas a nivel individual y grupal.
  
- 7.4.** Al Gerente de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, brindar los recursos, equipos y materiales necesarios a los usuarios internos para poder efectuar sus responsabilidades sin inconvenientes, generar una mayor calidad en el trabajo y conseguir resultados sostenibles en el tiempo.
  
- 7.5.** Al Gerente de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, llevar a cabo reuniones departamentales e institucionales con el objetivo de que el colaborador exponga sus ideas y propuestas frente a un determinado hecho o problema y con ello se fortalezca la relación entre compañeros de área, y como consecuencia se pueda mejorar el grado de comunicación y se promueva un escenario competitivo.

## REFERENCIAS

- Andina. (2019). Siete de cada 10 trabajadores quieren cambiar de empleo. 2. <https://andina.pe/agencia/noticia-siete-cada-10-trabajadores-quieren-cambiar-empleo-849872.aspx>
- Badaruddin et al (2021). The Influence of Leadership and Organizational Climate on Employee Performance of the Youth and Sports Office of Southeast Sulawesi Province. *Review of International Geographical Education Online*, 11(12), 1879–1890. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.12.169>
- Barbera & Schneider. (2014). *The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture*. Oxford University Press.
- Barrios, et al (2020). Organizational climate of the community participation processes of an educational institution *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra11), 138-163. doi:10.5281/zenodo.4278340
- Bautista & Delgado (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.189](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189)
- Bermúdez (2018). LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf](https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf)
- Bohórquez et al. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 25 de julio de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).

- Brito et al (2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 141-148. doi:10.4067/S0718-07642020000100141
- Burbidge (2016). SUPERANDO LAS ANTINOMIAS DE LA TOTALIDAD INFINITA. Capítulo 5. <https://doi.org/10.3726/978-3-0351-0708-1/9>
- Call & Ployhart (2021). A Theory of Firm Value Capture from Employee Job Performance: A Multidisciplinary Perspective. *Academy of Management Review*, 46(3), 572–590. <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0103>
- Castro & Delgado (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chacón (2019). Percepción de los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los servidores administrativos que laboran en la subdirección de recursos humanos de la administración central de la Universidad Nacional De San Agustín. <https://1library.co/document/zwvr481q-percepcion-motivacionales-desempeno-servidores-administrativos-direccion-administracion-universidad.html>
- Cherre (2019). Bienes muebles y desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Piura - 2017 (Vol. 1, Issue 1). file:///D:/MGP - UCV/Investigación I/Clima Organizacional y Desempeño laboral/Bienes muebles y desempeño laboral en la Dirección Regional de Educación de Piura - 2017.pdf
- Chiavenato (2001). *Administración De Recursos Humanos* (pp. 1–671). www.usn
- Dávila et al. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 663-677.

- Dessler (1993). Organization and administration situational approach. Prentice Hall International.
- Domínguez et al (2020). Work-family conflict role in the relationship between organizational climate and intentions to leave. Cuadernos De Gestion, 20(3), 87-97. doi:10.5295/cdg.181004ld
- Duelles (2017). Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017. Universidad César Vallejo.
- El Comercio (2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Fernández (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1462-1479. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.166](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166)
- Ferreyro & Longhi (2014). Metodología de la investigación. Encuentro Grupo Editor
- Flores (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres, Juanjuí – 2020. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Fong & Chu (2006). Exploratory Study of Knowledge Sharing in Contracting Companies: A Sociotechnical Perspective. Journal of construction engineering and management
- García. (2003). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION. 54–63.



García (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018. In Universidad Cesar Vallejo.

Hernandez (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 6ta.  
[http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf?fbclid=IwAR2rTHxb7LKmK1tGBzy83cOKWqSR5rK47KMZXPwED-\\_1kFXR4tQtcwce664](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf?fbclid=IwAR2rTHxb7LKmK1tGBzy83cOKWqSR5rK47KMZXPwED-_1kFXR4tQtcwce664)

Hernandez et al (2003). VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. [www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/validez-y-confiabilidad-de-los-instrumentos-de-recoleccion-de-datos.htm#targetText=de acuerdo con Hernandez%2C fernandez,un dato%22 \(224\)](http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/validez-y-confiabilidad-de-los-instrumentos-de-recoleccion-de-datos.htm#targetText=de%20acuerdo%20con%20Hernandez%2C%20fernandez,%20un%20dato%22%20(224))

HmcFront. (2021). ¿Cómo aumentar el compromiso organizacional de los colaboradores? <https://home.hcmfront.com/blog/cómo-aumentar-el-compromiso-organizacional-de-los-colaboradores>

Infobae. (2019). Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo. Infobae, 2.  
<https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

Jara et al (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia, 23(83), 740–760. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>

Lachuma & Delgado (2020). Desempeño laboral en la gestión educativa básica especial, 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1071-1091. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.139](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.139)

- León (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1090-1108.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2276](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276)
- Lerma (2009). *Metodología de la investigación : propuesta, anteproyecto y proyecto: Vol. Cuarta edición*. Ecoe ediciones.
- Litwin & Stringer (1968). *Motivation and organizational climate* [by] George H. Litwin [and] Robert A. Stringer, Jr. Division of Research. Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Macías & Vanga (2021). The organizational climate and labor motivation as inputs for institutional improvement plans. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 548-567. doi:10.52080/rvgluzv26n94.6
- Malaga et al(2008). TIPOS, MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. 145–154.
- Malhotra (2008). *INVESTIGACION DE MERCADO*.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Martinez (2001). *Work environment analysis. USA - UTA*.
- Marrufo & Pacherez (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.182](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182)
- Meza (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas. Nien-Wei Chou, Hui-Min Hsieh, & Tsang-Kai Hung. (2022). The Impact of Person-Job Fit on Job Performance: Job Involvement as Mediator, and Career Plateau as Mediated Moderator. *International Journal of Organizational Innovation*, 14(3), 115–133.

Ñaupas et al (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>

Pasapera (2011). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano (Lima: Arco Iris (ed.); Tercera Ed).

Patil (2020). Research Methodology in Social Sciences. NIPA.

Peña (2018). Clima Organizacional: Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial. (Editorial UPSE (ed.); Primera).

Perez et al (2020). Metodología de la investigación científica. Editorial Maipue. <https://www.digitaliapublishing.com/a/80790>

Pernía & Carrera (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral (Editorial Académica Española (ed.)).

Plasencia et al (2018). Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones. Estudios Gerenciales, 34(146), 63–73.

Portafolio. (2020). ¿Cómo mejorar el desempeño laboral de una compañía? 2. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/como-mejorar-el-desempeno-laboral-de-una-compania-545743>

Rakatu et al(2022). Employee Engagement, Job Performance, Turnover Intention and Workplace Culture: A Comparative Study of Private and Public Sector Banks in Chhattisgarh. IUP Journal of Organizational Behavior, 21(2), 117–140.

Ramírez & Domínguez (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. Investigación Administrativa, 41–1, 1–10. <https://doi.org/10.35426/iav41n109.02>

- Reguera (2015). Metodología de la investigación lingüística: prácticas de escritura. Editorial Brujas. <https://www.digitaliapublishing.com/a/41843>
- Ruíz (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019. Universidad Del Pacífico, 87.
- Robles (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A -2020.
- Servín (2019). Clima organizacional en la Universidad. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 3(1), 226 - 244. Recuperado a partir de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/20>
- Solano (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. Universidad César Vallejo.
- Spender, J. C. (1999). Organizational Knowledge, Collective Practice and Penrose Rents
- Toala et al. (2017). Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos (S. L. Editorial Área de Innovación y Desarrollo (ed.); Primera). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2017.18>
- Torres (2017). "Clima organizacional y desempeño laboral en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional Policía Nacional del Perú, Banda de Shilcayo, 2017."
- Vera & Suarez. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Universidad y Sociedad, 10(1), 180–186. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>

Vesga et al. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica. Universidad Católica de Colombia. <https://www.digitaliapublishing.com/a/102363>

Xu et al(2022). Organizational Climate, Innovation Orientation, and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Psychological Safety and Intrinsic Motivation. *Discrete Dynamics in Nature & Society*, 1–10.  
<https://doi.org/10.1155/2022/9067136>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Clima organizacional	Peña (2018) define el clima organizacional como todos aquellos juicios y percepciones que poseen los miembros de las organizaciones en función de su funcionamiento, dinámica de trabajo y estructura (p.7)	La variable clima organizacional será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exceso de reglas.</li> <li>- Conocimiento de los procedimientos.</li> <li>- Tareas estructuradas.</li> </ul>	Ordinal:  - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Indeciso - De acuerdo - Totalmente de acuerdo
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa en el trabajo.</li> <li>- Trabajo autónomo.</li> <li>- Buena solución a los problemas.</li> </ul>	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recompensa según el desempeño.</li> <li>- Rápido ascenso.</li> <li>- Falta de recompensa.</li> </ul>	
			Desafío	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de riesgos oportunos.</li> <li>- Toma de riesgos para sobresalir.</li> <li>- Toma de decisiones precavidas.</li> </ul>	
			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima agradable.</li> <li>- Buena relación con los jefes.</li> <li>- Atmósfera amistosa.</li> </ul>	
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma en cuenta las aspiraciones de los colaboradores.</li> <li>- Miedo a equivocarse.</li> <li>- Apoyo entre colaboradores.</li> </ul>	

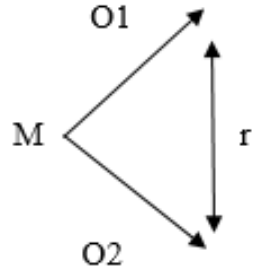
			Estándares	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencias de rendimiento.</li> <li>- Presión para mejorar.</li> <li>- Orgulloso de mi desempeño.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente en desacuerdo</li> <li>- En desacuerdo</li> <li>- Indeciso</li> <li>- De acuerdo</li> <li>- Totalmente de acuerdo</li> </ul>
			Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiniones honestas.</li> <li>- Discusiones abiertas.</li> <li>- Opiniones discrepantes.</li> </ul>	
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimiento de pertenencia.</li> <li>- Falta de lealtad.</li> <li>- Orgullosos de la entidad.</li> </ul>	
V2: Desempeño laboral	Toala et al. (2017), define el desempeño laboral como el comportamiento de los empleados para el logro de los objetivos de la compañía, un excelente desempeño laboral es la fortaleza más importante dentro de una organización (p. 48).	La variable desempeño laboral será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horas trabajadas.</li> <li>- Productividad.</li> <li>- Remuneración.</li> </ul>	
			Equidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades económicas.</li> <li>- Oportunidades políticas.</li> </ul>	
			Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidelización de colaboradores.</li> <li>- Talento humano.</li> </ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones.</li> <li>- Participación en los procesos.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia



## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto?</li> <li>- ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto?</li> <li>- ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto?</li> <li>- ¿Qué relación hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> <li>- Establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> <li>- Establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> <li>- Establecer la relación que hay en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hi = Existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> <li>- Ho = No existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> </ul> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- H1 = Existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión producción, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> <li>- H2 = Existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión equidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> <li>- H3 = Existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión sostenibilidad, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto?		- H4 = Existe relación directa en el clima organizacional y el desempeño laboral, en base a su dimensión comunicación, en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto.	
<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
 <p>M: Muestra O1: Clima organizacional O2: Desempeño laboral r: relación</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto, los mismo que según el área de Recursos Humanos suma 52.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores.</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
		<b>Clima Organizacional</b>	Estructura
			Responsabilidad
			Recompensa
<b>Desempeño Laboral</b>	Desafío		
	Relaciones		
	Cooperación		
	Estándares		
Conflictos			
Identidad			
Producción			
Equidad			
Sostenibilidad			
Comunicación			

Fuente: Elaboración propia

## Instrumento de recolección de datos

### **Cuestionario de Clima Organizacional aplicado a los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto 2022.**

Reciba usted mi más cordial saludo, y al mismo tiempo, comentarle que me encuentro realizando una encuesta para recopilar datos sobre el Clima Organizacional en la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, con la finalidad de que me ayuden a mi investigación para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Por otro lado, quiero precisarle que los datos obtenidos son exclusivamente para fines investigativos y permanecerán en el anonimato.

Antes de mencionarle las instrucciones para el llenado de esta encuesta le agradecería que me brinde los siguientes datos.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#### **Instrucciones**

Seguidamente le presento una sección de preguntas, las cuales deberá responder con sinceridad, por lo que deberá señalar su respuesta marcando con un “X” en uno de los casilleros utilizando el siguiente criterio:

<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>N°</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
<b>DIMENSIÓN: ESTRUCTURA</b>						
<b>INDICADOR 1. EXCESO DE REGLAS</b>						
<b>1</b>	La demasía de reglas y trámites administrativo imposibilitan que las nuevas ideas o sugerencias sean tomadas en cuenta.					

**INDICADOR 2. CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS**

2	Las tareas y actividades dentro de la institución están correctamente definidas.					
3	Las políticas de la institución están correctamente socializadas.					
4	La productividad se ve dañada por no saber organizarse ni planificar.					
5	Se tiene bien claro a quien reportar las actividades y sucesos dentro de la institución.					
6	Es de conocimiento de todos los colaboradores quién manda y/o toma decisiones dentro de la institución.					
7	No existen muchos papeleos para realizar las actividades dentro de la institución.					

**INDICADOR 3. TAREAS ESTRUCTURADAS**

8	Todas las tareas están correctamente estructuradas dentro de la institución.					
9	Los colaboradores conocen la estructura organizativa de la institución.					

**DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD****INDICADOR 1. INICIATIVA EN EL TRABAJO**

10	Se suele desconfiar de los juicios de los colaboradores, por lo tanto, tienden a verificar nuevamente las tareas.					
11	Los colaboradores toman la iniciativa para realizar las actividades.					

**INDICADOR 2. TRABAJO AUTÓNOMO**

12	Los superiores realizan planes indicando lo que cada colaborador debe realizar, responsabilizándolos de las actividades efectuadas.					
13	Los colaboradores no quieren asumir responsabilidades.					
<b>INDICADOR 3. BUENA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS</b>						
14	Cada colaborador debe resolver los inconvenientes que se le presentan en la institución.					
15	Abundan las excusas cuando algún colaborador comete un error.					
<b>DIMENSIÓN: RECOMPENSA</b>						
<b>INDICADOR 1. RECOMPENSA SEGÚN EL DESEMPEÑO</b>						
16	Los colaboradores son recompensados por su buen desempeño.					
17	Es mejor recibir recompensas y/o incentivos, antes de amenazas o críticas destructivas.					
<b>INDICADOR 2. RÁPIDO ASCENSO</b>						
18	Es fácil ascender de puesto dentro de la institución.					
<b>INDICADOR 3. FALTA DE RECOMPENSAS</b>						
19	Existen muchas críticas destructivas y sanciones dentro de la institución.					
20	No existen recompensas ni reconocimientos por realizar un buen trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: DESAFÍO</b>						
<b>INDICADOR 1. TOMA DE RIESGOS OPORTUNOS</b>						

21	La institución se arriesga por una buena idea y/o sugerencia de sus colaboradores.					
22	Se toman riesgos en las ocasiones que ameriten.					
<b>INDICADOR 2. TOMA DE RIESGOS PARA SOBRESALIR</b>						
23	Ocasionalmente deben tomarse riesgos para poder estar un paso más adelante.					
<b>INDICADOR 3. TOMA DE DECISIONES PRECAVIDAS</b>						
24	Se toma decisiones precavidas en la institución con el fin de lograr una mayor efectividad.					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES</b>						
<b>INDICADOR 1. CLIMA AGRADABLE</b>						
25	Existe un buen clima de trabajo y una atmósfera amistosa entre los colaboradores.					
26	Los colaboradores suelen ser fríos y reservados entre sí.					
<b>INDICADOR 2. BUENA RELACIÓN CON LOS JEFES</b>						
27	La relación entre jefes-colaboradores es buena.					
28	Se conoce a todos los colaboradores de la institución.					
<b>DIMENSIÓN: ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO</b>						
<b>INDICADOR 1. EXIGENCIAS DE RENDIMIENTO</b>						
29	Dentro de la institución se exige un rendimiento bastante alto.					
<b>INDICADOR 2. PRESIÓN PARA MEJORAR</b>						

30	Los jefes consideran que todo trabajo puede ser mejorado.					
31	Existe mucha presión para mejorar el rendimiento personal y grupal dentro de la institución.					
<b>INDICADOR 3. ORGULLOSO DE MI DESEMPEÑO</b>						
32	Dentro de la institución consideran que deben tener una buena relación entre compañeros de trabajo, antes que tener un buen desempeño laboral.					
33	Los colaboradores se sienten orgullosos de su desempeño laboral.					
<b>DIMENSIÓN: COOPERACIÓN</b>						
<b>INDICADOR 1. TOMA EN CUENTA LAS ASPIRACIONES DE LOS COLABORADORES</b>						
34	Los superiores toman en cuenta los objetivos personales de cada colaborador y cooperan con su logro.					
35	Los superiores no prestan atención a las aspiraciones de sus colaboradores dentro de la institución.					
<b>INDICADOR 2. MIEDO A EQUIVOCARSE</b>						
36	Los superiores tienden a molestarse ante las fallas de los colaboradores.					
<b>INDICADOR 3. APOYO ENTRE COLABORADORES</b>						
37	No existe confianza entre colaboradores.					
38	Jefes y colaboradores cooperan cuando hay tareas difíciles.					
<b>DIMENSIÓN: CONFLICTO</b>						
<b>INDICADOR 1. OPINIONES HONESTAS</b>						

39	Los colaboradores deben guardar sus opiniones para dar una buena impresión a sus superiores.					
<b>INDICADOR 2. DISCUSIONES ABIERTAS</b>						
40	Los superiores prefieren que los conflictos entre áreas se mantengan lo más saludable posible.					
41	En la institución se promueve las discusiones abiertas entre compañeros de trabajo.					
<b>INDICADOR 3. OPINIONES DISCREPANTES</b>						
42	Los colaboradores pueden expresar sin miedo sus opiniones, aunque no coincidan con los superiores.					
<b>DIMENSIÓN: IDENTIDAD</b>						
<b>INDICADOR 1. SENTIMIENTO DE PERTENENCIA</b>						
43	Los colaboradores sienten que forman parte de un equipo que trabaja correctamente.					
<b>INDICADOR 2. FALTA DE LEALTAD</b>						
44	Los colaboradores se preocupan únicamente por sus propios intereses.					
45	Los colaboradores no son leales a la institución.					
<b>INDICADOR 3. ORGULLOSOS DE LA ENTIDAD</b>						
46	Los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.					

Fuente: Elaboración propia



## Cuestionario de Desempeño Laboral aplicado a los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto 2022.

Reciba usted mi más cordial saludo, y al mismo tiempo, comentarle que me encuentro realizando una encuesta para recopilar datos sobre el Desempeño Laboral en la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto, con la finalidad de que me ayuden a mi investigación para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Por otro lado, quiero precisarle que los datos obtenidos son exclusivamente para fines investigativos y permanecerán en el anonimato.

Antes de mencionarle las instrucciones para el llenado de esta encuesta le agradecía que me brinde los siguientes datos.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### Instrucciones

Seguidamente le presento una sección de preguntas, las cuales deberá responder con sinceridad, por lo que deberá señalar su respuesta marcando con un “X” en uno de los casilleros utilizando el siguiente criterio:

TD	ED	I	DA	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	TD	ED	I	DA	TA
<b>DIMENSIÓN: PRODUCCIÓN</b>						
<b>INDICADOR 1. HORAS TRABAJADAS</b>						
<b>1</b>	Considera adecuada las horas trabajadas en la institución.					
<b>2</b>	Considera oportuno el descanso en horario laboral para consumir alimentos.					

<b>INDICADOR 2. PRODUCTIVIDAD</b>						
3	Se pasa el día ocupado y termina la jornada con la sensación de no avanzar.					
4	Distribuye su tiempo y esfuerzo de manera que consigue la mayoría de los objetivos que se propuso.					
<b>INDICADOR 3. REMUNERACIÓN</b>						
5	La remuneración base percibida por el trabajo realizado es la adecuada.					
6	La institución otorga incentivos de acuerdo al trabajo realizado o nivel de estudios.					
<b>DIMENSIÓN: EQUIDAD</b>						
<b>INDICADOR 1. OPORTUNIDADES ECONÓMICAS</b>						
7	En la institución existen posibilidades para ascender a otros puestos.					
8	Los colaboradores con mayor grado de estudios tienen mejor salario dentro de la institución.					
<b>INDICADOR 2. OPORTUNIDADES POLÍTICAS</b>						
9	Creer que los que pertenecen a algún partido político tienen más oportunidades de ascender o mantenerse en el trabajo.					
10	Debido a la coyuntura política, considera que existe oportunidades laborales dentro de la institución.					
<b>DIMENSIÓN: SOSTENIBILIDAD</b>						
<b>INDICADOR 1. FIDELIZACIÓN DE COLABORADORES</b>						
11	Considera que estaría mejor si trabajara en otra institución.					

<b>12</b>	Esta feliz y satisfecho con las oportunidades de crecimiento de su carrera dentro de la institución.					
<b>INDICADOR 2. TALENTO HUMANO</b>						
<b>13</b>	Tus compañeros de área apoyan tu trabajo y te inspira a mejorar constantemente.					
<b>14</b>	La institución invierte en programas de aprendizaje y desarrollo de los colaboradores.					
<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN</b>						
<b>INDICADOR 1. TOMA DE DECISIONES</b>						
<b>15</b>	Consulta con los compañeros de área antes de tomar una decisión.					
<b>16</b>	Ha tenido la oportunidad de innovar en el trabajo realizado dentro de la institución.					
<b>INDICADOR 2. PARTICIPACIÓN EN LOS PROCESOS</b>						
<b>17</b>	Existe una adecuada comunicación sobre los procesos a realizar dentro de la institución.					
<b>18</b>	Sus superiores le hacen partícipe de los procesos dentro de la institución.					

Fuente: Elaboración propia

# Validación de los instrumentos de investigación

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MG. JOSE RODVIN REATEGUI PEZO  
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario del Clima organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella del Pilar Florindez Delerna

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Clima Organizacional, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima Organizacional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Clima Organizacional, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Clima Organizacional.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VIABLE PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
 Lic. José Rodvin Reategui Pezo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto 28 de mayo del 2022

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MG. JOSE RODVIN REATEGUI PEZO  
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario del Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella del Pilar Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Desempeño Laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Desempeño Laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

INSTRUMENTO VIABLE PARA SU APLICACIÓN

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto 28 de mayo del 2022

  
 -----  
**Lic. José Rodvin Reategui Pezo**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MG. ANGELA ROSA DELGADO VELA  
 Institución donde labora : MS KREA SAC  
 Especialidad : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario del Clima Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella del Pilar Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable clima organizacional, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima Organizacional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable clima organizacional, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Clima organizacional.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 28 de mayo del 2022

  
 C.P.C. Daniela Florindez Delerna  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MG. ANGELA ROSA DELGADO VELA  
 Institución donde labora : MS KREA SAC  
 Especialidad : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario del Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella del Pilar Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Desempeño Laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Desempeño Laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto 28 de mayo del 2022

  
 C.P.C. Angela Rosa Delgado Vela  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. BURGOS BARDALES, Roger  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario del clima organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella del Pilar Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Comunicación Interna.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD** *Procede la aplicación del cuestionario.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.7

Tarapoto, 14 de junio de 2022

  
 .....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
 CLAD: 9264

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. BURGOS BARDALES, Roger  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario del desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella del Pilar Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4.8	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.** *Procede la aplicación del cuestionario*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 14 de junio de 2022

  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
**CLAD: 9264**

Sello personal y firma

## Índice de confiabilidad

### Análisis de confiabilidad: Clima organizacional

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,993	46	

### Análisis de confiabilidad: Desempeño laboral

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

<b>stadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,980	18	

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN

GERENCIA TERRITORIAL BAJO MAYO

"Año del Bicentenario del Perú, 200 años de Independencia"



Tarapoto, 12 de octubre del 2021

### CARTA N° 47 -2021-GRSM-GTBM-T

Señorita  
**DANIELLA DEL PILAR FLORINDEZ DELERNA**  
Estudiante Universidad Cesar Vallejo  
Ciudad.-

ASUNTO : **COMUNICA ACEPTACIÓN PARA REALIZAR TESIS**

Por el presente, me dirijo a usted, saludándole cordialmente, a la vez en atención a su documento de la referencia, se le informa que la Gerencia Territorial Bajo Mayo-Tarapoto, acepta la realización de su TESIS MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA con cód. de estudiante 7002688116-Universidad Cesar Vallejo, a partir de la fecha solicitada.

Sin otro particular, quedo de ud.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Gerencia Territorial Bajo Mayo - TARAPOTO

Abog. Jhon Sander Arberia Angulo  
Sub Gerente 1  
Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto

C.c. Arch.

## BASE DE DATOS

### V1: Clima organizacional

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1

40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5

p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45	p46	TOTAL
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	118
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	159
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	55
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	75
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	155
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	181
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	121
4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	175
4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	201
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	193
2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	130
3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	112
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	158
2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	77
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	118
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	159
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	55
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	75
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	155
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	118
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	159
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	55
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	75
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	155
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	81
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	181
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	121

4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	175	
4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	201	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	193	
2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	4	130	
3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	112	
3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	158	
2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	77
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	118	
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	159	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	55	
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	75	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	155	
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	118	
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	159	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	55	
2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	75	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	155	
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	81	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	181	
2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	121	
4	1	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	5	175	
4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	201	

V2: Desempeño laboral

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	TOTAL
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	47
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	60
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	22
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	27
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	61
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	29
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	67
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	47
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	70
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	83
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	76
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	49
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	41
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	61
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	32
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	40
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	56
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	31
19	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	32
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	61
21	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	47
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	60
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	22
24	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	27
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	61
26	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	29
27	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	67
28	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	47
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	70
30	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	83
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	76
32	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	49
33	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	41
34	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	61
35	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	32
36	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	40
37	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	56

<b>38</b>	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	<b>31</b>
<b>39</b>	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	<b>32</b>
<b>40</b>	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	<b>61</b>
<b>41</b>	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	<b>47</b>
<b>42</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	<b>60</b>
<b>43</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	<b>22</b>
<b>44</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	<b>27</b>
<b>45</b>	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	<b>61</b>
<b>46</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	<b>29</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	<b>67</b>
<b>48</b>	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	<b>47</b>
<b>49</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	<b>70</b>
<b>50</b>	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	<b>83</b>





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo- Tarapoto, 2022", cuyo autor es FLORINDEZ DELERNA DANIELLA DEL PILAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 12 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado digitalmente por: RHORNAR el 14-08-2022 15:27:26

Código documento Trilce: TRI - 0339384