



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño  
laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de  
Iquitos, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Flores Tang, Juan Pio ([orcid.org/0000-0003-3217-1288](https://orcid.org/0000-0003-3217-1288))

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel ([orcid.org/0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis hijos, a mi compañera de vida Karen Yanet, a mis padres por ser mi inspiración y motivación para seguir creciendo en el campo profesional y personal para lograr mis metas y por lo tanto poder aportar los conocimientos para la solución de los problemas de la sociedad.

Juan

## Agradecimiento

Al Doctor José Manuel Delgado Bardales, en su condición de mi asesor de tesis, por su dedicación y su permanente monitoreo en el proceso de desarrollo de mi investigación y por su consejos y enseñanzas impartidas para la culminación del producto final de mi tesis y a la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, por permitirme realizar mi estudio a través de los colaboradores de dicha entidad.

El autor

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización.....</b>	<b>16</b>
<b>3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....</b>	<b>16</b>
<b>3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>17</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>19</b>
<b>3.6. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>19</b>
<b>3.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>20</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>VIII. PROPUESTA.....</b>	<b>29</b>
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	44

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Validez del cuestionario .....</i>	18
<i>Tabla 2. Variable Clima Organizacional.....</i>	21
<i>Tabla 3. Dimensión de Competencia .....</i>	21
<i>Tabla 4. Dimensión Comunicación.....</i>	22
<i>Tabla 5. Dimensión Coordinación.....</i>	22
<i>Tabla 6. Dimensión Compromiso.....</i>	22
<i>Tabla 7. Variable Desempeño Laboral.....</i>	23
<i>Tabla 8. Dimensión Actitud y dedicación.....</i>	23
<i>Tabla 9. Dimensión Relaciones interpersonales .....</i>	24
<i>Tabla 10. Dimensión Atención a los usuarios.....</i>	24

## Índice de Gráficos

<i>Gráfico 1. Diseño de Investigación.....</i>	15
<i>Gráfico 2. Confiabilidad de variable clima organizacional .....</i>	18
<i>Gráfico 3. Confiabilidad de variable desempeño laboral.....</i>	19

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer una propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2022, para esta investigación se aplicó el diseño descriptivo propositivo. La población y muestra estuvieron conformado por 80 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, como instrumento se utilizó el cuestionario y como técnica la encuesta. Los resultados se obtuvieron en clima organizacional que un 8% es deficiente, 49% es regular y 44% es bueno, mientras en desempeño laboral un 5% es deficiente, 28% es regular y 58% es bueno, con estos resultados se pretende elaborar una propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, con la finalidad de mejorar las capacidades institucionales garantizando un óptimo desempeño de los colaboradores.

**Palabras clave:** Propuesta, clima organizacional, desempeño laboral.

## **Abstract**

The objective of this research was to establish a proposal for an organizational climate to improve the work performance of the employees of the Iquitos Benevolent Society, 2022, for this research the proactive descriptive design was applied. The population and sample were made up of 80 collaborators of the Iquitos Charity Society, the questionnaire was used as an instrument and the survey as a technique. The results were obtained in organizational climate that 8% is deficient, 49% is regular and 44% is good, while in work performance 5% is deficient, 28% is regular and 58% is good, with these results it is intended to elaborate an organizational climate proposal to improve the work performance of the employees of the Iquitos Benevolent Society, in order to improve institutional capacities, guaranteeing optimal performance of the employees.

**Keywords:** Proposal, organizational climate, job performance.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2022", cuyo autor es FLORES TANG JUAN PIO, 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, 15 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL <b>DNI:</b> 01126836 <b>ORCID</b> 0000-0001-6574-2759	Firmado digitalmente por: JMDELGADOB el 04-08- 2022 18:04:09

Código documento Trilce: TRI - 0346769