



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS  
MÚLTIPLES “FRUTOS DE SELVA” DE MOYOBAMBA – 2015**

---

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

**AUTORA:**

**SÁNCHEZ LUCERO, Alicia**

**ASESORA:**

**Dra. NAVARRO BARRERA, Yolanda**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión del Talento Humano**

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2016**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Presidente

.....  
Secretario

.....  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios.

Por ser el ser más glorioso que guía mi vida, e ilumina mi camino, quien me permite tener salud y sabiduría, y ser cada día mejor, y también por permitirme compartir este momento tan especial junto a mi familia.

A mis Padres.

Por ser mi inspiración, por estar ahí siempre, por ser las personas que más admiro en el mundo, por sus consejos que me ayudan a ser mejor cada día y por apoyarme en las decisiones que tomo.

A mis maestros.

Gracias por la sabiduría, el tiempo compartido y la entrega con sus enseñanzas compartidas de sus conocimientos, que nos permiten ser unos profesionales de éxito y marcar diferencia en lo que se refiere a la enseñanza.

A la Universidad César Vallejo, en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales que me dieron la oportunidad de formar parte de ellas.

## **Agradecimiento**

Ante todo agradezco a Dios, que me brindo su bendición para poder culminar con la realización de este trabajo de tesis.

A la prestigiosa Universidad César Vallejo, y a sus docentes porque se vive una calidad humana y educativa excelente, por la dedicación de brindarnos sus conocimientos y por haberme permitido desarrollarme como profesional.

A mis asesoras la Dra. Yolanda Navarro y la Lic. Lady Diana Arévalo, por ser nuestras guías y proporcionarme la información necesaria para la elaboración de este trabajo de tesis, por su predisposición permanente en aclarar mis dudas, por sus sugerencias y por su amistad.

A mis amigas por haber compartido conmigo y haberme ayudado a complementar mis conocimientos en el campo de la administración.

Para todos ustedes mi gratitud y respeto.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Alicia Sánchez Lucero, autora de la investigación, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración, identificada con DNI N° 70104781, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba – 2015.

Declaro bajo juramento que todos los datos, la documentación e información presentada en mi tesis son veraces y legítimos.

Así mismo, asumo todo el compromiso que corresponda ante cualquier falta de autenticidad, que pudieran presentarse en el desarrollo de mi tesis, sometiéndome a disposición de las normas de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, diciembre del 2016.

---

Alicia Sánchez Lucero

## **PRESENTACIÓN**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

En cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Me dirijo ante ustedes para someter a vuestros criterios la presente Tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba – 2015”, con la finalidad de determinar la relación existente entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Frutos de Selva.

Para el desarrollo y culminación de mi tesis conté con el apoyo de mis profesores y personal que labora en la Cooperativa de Servicios Múltiples Frutos de Selva, poniendo en práctica y complementando mis conocimientos adquiridos durante los años de mi formación profesional, así mismo basándome en diversos autores que sustenten mi investigación.

Con la finalidad de cumplir con los requisitos que me permitan adquirir el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

# Índice

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema.....	49
1.5. Justificación del estudio .....	49
1.6. Hipótesis .....	51
1.7. Objetivos.....	51
II. MÉTODO .....	52
2.1. Diseño de investigación .....	52
2.2. Variables, operacionalización.....	53
2.3. Población y muestra.....	55
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	55
2.5. Métodos de análisis de datos.....	59
2.6. Aspectos éticos.....	59
III. RESULTADOS.....	60
IV. DISCUSIÓN .....	71
V. CONCLUSIÓN .....	72
VI. RECOMENDACIONES .....	73
VII. REFERENCIAS .....	74
VIII. ANEXOS.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Frecuencia de la dimensión autonomía individual	61
Tabla N° 02: Frecuencia de la dimensión de grado de estructura de puesto	62
Tabla N° 03: Frecuencia de la dimensión de recompensa	63
Tabla N° 04: Frecuencia de dimensión consideración, agradecimiento y apoyo	63
Tabla N° 05: Frecuencia de la dimensión de adaptabilidad	65
Tabla N° 06: Frecuencia de la dimensión de comunicación	65
Tabla N° 07: Frecuencia de la dimensión de iniciativa	66
Tabla N° 08: Frecuencia de la dimensión de conocimiento	67
Tabla N° 09: Frecuencia de la dimensión de trabajo en equipo	68
Tabla N° 10: Frecuencia de la dimensión de desarrollo de talentos	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Frecuencia de la dimensión autonomía individual	61
Figura N° 02: Frecuencia de la dimensión de grado de estructura de puesto	62
Figura N° 03: Frecuencia de la dimensión de recompensa	63
Figura N° 04: Frecuencia de dimensión consideración, agradecimiento y apoyo	64
Figura a N° 05: Frecuencia de la dimensión de adaptabilidad	65
Figura N° 06: Frecuencia de la dimensión de comunicación	66
Figura N° 07: Frecuencia de la dimensión de iniciativa	67
Figura N° 08: Frecuencia de la dimensión de conocimiento	68
Figura N° 09: Frecuencia de la dimensión de trabajo en equipo	68
Figura N° 10: Frecuencia de la dimensión de desarrollo de talentos	69

## **RESUMEN**

La Tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba – 2015”, se ha desarrollado con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Frutos de Selva de Moyobamba - 2015 para el cual se aplicó los instrumentos de medición que fueron aplicados a los 22 colaboradores que fueron nuestra población y muestra , para que de esa manera procesar los datos obtenidos mediante la ayuda de herramientas estadísticas para concluir que si existe una relación directa en la investigación y concluyendo de acuerdo a nuestros objetivos.

Palabras claves: Clima, Desempeño y Organización.

## **ABSTRACT**

The thesis entitled "Organizational Climate and Job Performance of the Collaborators of the Multi-Service Cooperative" Fruits of the Jungle "of Moyobamba - 2015", has been developed with the objective of determining the relationship between the organizational climate and the labor performance of Collaborators of the Cooperative of Multiple Fruit Services of the Forest of Moyobamba - 2015 for which the measurement instruments were applied that were applied to the 22 collaborators that were our population and sample, in order to thus process the data obtained with the help of Statistical tools to conclude that there is a direct relationship in research and concluding according to our objectives.

Key words: Climate, Performance and Organization.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

En el contexto internacional, hasta la actualidad, se aprecia que aumenta la importancia de las empresas por enfocarse en el personal colaborador que trabajan en las instituciones. Progresivamente, se ha obtenido reflexión de las empresas que aparte del pago se debe tomar importancia a las necesidades de colaborar, haciendo partícipes de las decisiones que pudiera tomar la empresa e implementar oportunidades de autorrealización de los colaboradores.

Así mismo, en lo nacional, las empresas estimulan a los colaboradores a opinar de acuerdo a los sucesos de las decisiones que deben tomarse para la empresa, para hacerlas sentir parte de ella; formando así un medio de investigación que actúe como una alternativa de que se den beneficios al efectuarse gestiones correctivas para los medios que el empleador requiera, además componen un excelente componente para tener el conocimiento de forma indirecta, cómo se maneja la calidad de gestión de las empresas.

En la región San Martín, se ha logrado ver en varias empresas el trabajo en conjunto pero a veces, por motivos diversos se ha visto involucrado el clima organizacional, por lo que plantean soluciones, para tener un desempeño laboral positivo, debido a que son parte primordial del crecimiento y posicionamiento efectivo de toda empresa.

Las empresas tratan de crecer interna y externamente, para lo cual continuamente están innovando. De tal manera, es importante saber y conocer algunos indicadores básicos para encaminar nuestra empresa tomando buenas decisiones, que son: **El Clima Organizacional** para un buen **Desempeño Laboral**, y así lograr el éxito de las organizaciones.

Con la información que menciono anteriormente y con la información que obtuve del gerente de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, se planteó de verificar como se encuentra actualmente la empresa, a partir de la forma que se está conllevando el clima organizacional y si afecta al desempeño de sus colaboradores. Con el objetivo de mejorar tanto la comodidad de los colaboradores como el buen funcionamiento de la empresa.

En este sentido se hace necesario que la empresa donde se labora es un ambiente donde se vive mucho tiempo, lugar donde se practica valores, responsabilidades, respeto, entre otros garantizando de esa manera la eficacia de la empresa.

Sin embargo, se logra observar que en la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba - 2015, se ven afectadas por la falta de autonomía, viéndose éste reflejado en la falta de responsabilidad, y el jefe tiene que estar inspeccionando que realicen sus labores; lo cual implica en la organización el desempeño del colaborador. Además el gerente no escucha opiniones ni demuestra interés cuando algún colaborador da su punto de vista hacia algún problema a solucionar. Los colaboradores no brindan apoyo, para mejorar el trabajo del personal, esto podría ser causado por la remuneración, como pagos extras por horas de trabajo extras; no creen ser recompensados por el esfuerzo que cumplen día a día o porque no tienen consideración o agradecimiento ni mucho menos apoyo por parte del jefe cuando el colaborador lo requiere.

Existen además otros elementos que podrían estar repercutiendo en el desempeño laboral del colaborador de tal manera, puede ser que no se adaptan a cambios que se realizan en la empresa ya sea por ingresos de nuevos colaboradores o cambios de lugar con respecto al ambiente de trabajo que se dan constantemente, o por cambios de cargos que se imponen por el gerente. También se logra apreciar que en varios casos

no existe una buena comunicación entre los colaboradores porque no se respetan las opiniones, no tienen capacidad de expresar sus ideas y no saben llegar al cliente para que este entienda lo que necesita saber, lo que dificulta la iniciativa de alguno de ellos mejorar el ambiente que se esté suscitando, además obstaculiza el trabajo en equipo, cada personal trabaja aisladamente y no tiene dedicación a su trabajo ya que lo realizan desordenadamente; lo que afecta al clima organizacional, por lo que no existe participación coactiva en las actividades, para mostrar sus conocimientos y dificulta el desarrollo de sus habilidades de competencia, de trabajar en equipo o buscar superarse personalmente y profesionalmente.

En este sentido, el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores constituyen un componente primordial, que ayuda a mejorar y ubicar en una posición favorable a la empresa, dando buena expectativa a los clientes que llegan a la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”.

El recurso más significativo en cualquier empresa lo forma su colaborador, que está involucrado en las actividades laborales. Lo cual es muy importante en una empresa que presta servicios, donde la conducta y rendimiento de los colaboradores influye en la eficacia y optimización de los servicios que se ofrecen, contar con un personal motivado y que exista coordinación de equipo, son los pilares esenciales en las organizaciones exitosas, que sustentan sus éxitos. Por el cual, uno de los motivos de realizar un estudio del clima organizacional, es que se asume que el desempeño de los colaboradores en cuanto a la eficacia del servicio, depende de contar con colaboradores que se relacionan unidos; la administración y los colaboradores, creando así un buen clima organizacional y el crecimiento eficaz de la empresa.

## 1.2. Trabajos Previos.

### **Internacionales:**

En la tesis de tipo descriptiva de **Celada (2013)**, tuvo como objetivo *determinar el clima laboral de la Universidad del Valle de Guatemala campus Altiplano*. Para este propósito, los resultados desde el criterio de antigüedad, muestran valoraciones medio altas en trabajadores con cinco y un año o menos de antigüedad y normales en el resto de los colaboradores, en cuanto al clima laboral bajo el criterio de sexo, muestra que los varones obtuvieron una calificación medio alto en contraste con las mujeres que calificaron normal en todas las escalas, excepto en la de relaciones que tiene una valoración medio baja.

Así mismo **Celada (2013)**, recomendó a los directores estudiarlos y discutirlos participativamente para ahondar en su comprensión y prospección y poner en marcha el plan de mejora que se incluye como aporte de la investigación, que fue diseñado con el propósito de consolidar las fortalezas y acrecentar las áreas evaluadas como medio bajas, pero sobre todo, para construir un escenario de oportunidades y realización para todos y que trascienda a la organización para irradiar a la población del altiplano como se propone en la visión y misión institucional.

Por su parte **Nieves y Hernández (2010)**, realizó un trabajo de investigación con el título *“La motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos”* procedente de la Universidad Veracruzana-México. Esta investigación tenía como objetivo general identificar los factores motivacionales al trabajo del personal adscrito al Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos, en Coatzacoalcos, Veracruz, que influyen en el desempeño laboral.

Además **Nieves y Hernández (2010)**, continúa concluyendo sobre las hipótesis que fueron: la falta de motivación en los trabajadores del departamento de mantenimiento de instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos en Coatzacoalcos, Veracruz incide en el bajo desempeño laboral de los trabajadores, la productividad del trabajo solo se puede mantener por medio de la estimulación al ser reconocido por su trabajo mostrando interés en sus situaciones tanto personales como laborales. El estudio es de tipo descriptivo, se seleccionó una muestra de 100 trabajadores; a los cuales se le aplicó encuestas de motivación, siendo este el instrumento usado, la investigadora utiliza un análisis estadístico (por medio del software Minitab 15 y Microsoft Excel) para los resultados. La hipótesis se probó a través de los resultados que se obtuvieron de un cuestionario de motivación que se realizó, y con el apoyo de la fundamentación correspondiente y con el análisis estadístico desarrollado en la investigación.

Para **Nieves y Hernández (2010)**, la investigadora llegó a las siguientes conclusiones: Cuando los trabajadores o el recurso humano con el que cuenta toda empresa, departamento o sector, no se encuentra motivado se verá afectado el desempeño laboral principal y gravemente; además de afectar sus funciones y actividades que son de total importancia para el logro de sus objetivos y metas. El personal que se encuentra adscrito al departamento de mantenimiento de instrumentos se le ha tomado en cuenta para que asista a los cursos de capacitación, por otro lado, existe un ambiente el cual ellos mismos van creando y que a la vez, le ayuda para el desarrollo de sus actividades, reciben remuneraciones con la cual pueden satisfacer sus necesidades fisiológicas, establecen y crean una relación de trabajo tanto con sus jefes como con sus compañeros realmente buena, reciben reconocimiento por sus méritos, logros y desempeño alcanzado durante sus jornadas de trabajo.

**Nieves y Hernández (2010)**, terminan concluyendo que es de vital importancia que la empresa preste atención y tome cuenta y conciencia

de que teniendo al trabajador realmente motivado, si ponen el foco en este aspecto como por ejemplo tomar en cuenta sus opiniones con respecto al ambiente, remuneraciones, logros y desempeño laboral a la vez procurando recompensar de manera que se motive aún más, estarán cuidando el bienestar del recurso humano con el que cuentan en gran número, que en definitiva es el activo más importante con el que cuentan para alcanzar la calidad y mantenerlo procurando la mejora continua.

**Caligiore y Díaz (2006)**, en su investigación: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los docentes en el ULA tuvo como objetivo el análisis al Clima Organizacional y la práctica de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de medicina de la Universidad de los Andes (ULA), en Venezuela, estuvo enfocada en la modalidad de proyecto probable, siendo descriptiva y de campo. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos, obtenida por muestreo estratificado simple, aplicaron una encuesta, con una escala de cinco categorías de respuestas obtenido en el análisis de la varianza y la desviación Estándar de los datos, resultados que reflejan que el puntaje de la valoración global del clima fue de 2.96 en un rango del 1 al 5, ubicándose en la categoría en desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizacional de la facultad por ser mecánica e ineficiente.

Entre sus resultados **Caligiore y Díaz (2006)**, indicaron que no hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable Desempeño Docente, aunque si con Nutrición, lo que podría estar relacionado con la calidad de las relaciones interpersonales.

**Nacionales:**

**QUINTERO, AFRICANO & FARÍA, (2008)**, en su trabajo de investigación titulado “**Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados 8 Costa Oriental**

**del Lago**”, plantean las siguientes conclusiones: Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización.

Es por ello que **QUINTERO, AFRICANO & FARÍA, (2008)**, menciona que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización. Sus conclusiones motivan a los investigadores, de la precitada tesis, a identificar las variables que favorecen la calidad de los servicios en base a la motivación que la organización promueve.

**De los Santos y Lama (2009)**, desarrollaron su trabajo de investigación llamado: *“Relación entre la motivación y el clima laboral de los trabajadores de la empresa Pecsca S.A”*. En la Universidad Privada Cesar Vallejo de Piura, Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y motivación en los trabajadores de la empresa peruana de combustibles S.A durante el año 2009. Las hipótesis fueron: la relación del clima laboral existente es

bastante favorable, el nivel de motivación en la mayoría de los trabajadores es alto y hace posible la relación significativa entre los factores del clima laboral, el componente más sobresaliente de dichos factores motivacionales se relacionan con las estimulaciones o incentivos por parte de la empresa hacia el personal que ejecuta sus labores.

Así mismo **De los Santos y Lama (2009)**, mencionan que el estudio corresponde a una investigación cuantitativa, descriptiva-correlacional, la población está constituida por el total de trabajadores(empleados y operarios) en total 1050 de la empresa peruana de combustibles S.A; la muestra está integrada por sujetos de estudio, para ello se determinó el tamaño de la muestra por medio de la fórmula estadística de la cual dio como resultado una muestra de 126 trabajadores, a los cuales se le aplicó la técnica de la entrevista utilizando como instrumento la escala de motivaciones psicosociales(MPS), y los resultados fueron ingresados y procesados por el programa computarizado SPSS.

Para **De los Santos y Lama (2009)**, las investigadoras llegaron a las siguientes conclusiones: El clima laboral existente en la empresa es bastante favorable el 55.5% refiere que el clima laboral es favorable, mientras que el 43.1% opina que es muy favorable. Los factores del clima laboral, realización personal y comunicación, son considerados de manera general, bastante favorables. En general la motivación es alta o baja, en el 24.8% de los trabajadores, el resto, 50.4% presenta un nivel de motivación promedio. Los sujetos con un nivel de motivación alto en aceptación, reconocimiento, autoestima, autodesarrollo, poder y seguridad, adoptan este comportamiento porque tienen los estímulos externos suficientes para ello y porque esos estímulos les causan satisfacción.

**De los Santos y Lama (2009)**, mencionan también que por el contrario los que muestran un nivel bajo, no tienen impulso motivador, ni las

expectativas suficientes, ni ponen el esfuerzo necesario para lograr mejores niveles en dichas componentes. El factor del clima laboral que más se relaciona con la motivación es la supervisión; su coeficiente de correlación es ligeramente más alto que el resto; así mismo, el factor de la motivación que más se relaciona con el clima laboral, es el autodesarrollo.

Por su parte **Talledo y Vite (2009)**, desarrollaron su trabajo de investigación llamado: *“Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura”*, en la Universidad Privada Cesar Vallejo de Piura, con la finalidad de optar por el grado de licenciados en administración. Esta investigación tenía como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura durante el año 2009. Las hipótesis fueron: el clima laboral que existe en la municipalidad provincial es desfavorable en sus diversos aspectos, la mayoría de trabajadores se muestran insatisfechos por los diferentes aspectos en donde desenvuelven sus labores cotidianas, los factores de la satisfacción laboral se encuentran significativamente relacionados con los factores del clima laboral, existe relación entre la satisfacción laboral y las características de sexo, edad, tiempo de servicio y jerarquía laboral.

Así mismo **Talledo y Vite (2009)**, mencionan que el estudio corresponde a una investigación cuantitativa, no experimental transversal-descriptiva-correlacional, la población está constituida por el total de trabajadores de la municipalidad provincial de Piura en total 1480 personas; la muestra está integrada por sujetos de estudio, para ello se determinó el tamaño estadísticamente y obtuvo como resultado 305 personas a los cuales se les aplicó la técnica de la entrevista, con la finalidad de conocer a priori la magnitud de las variables de clima y satisfacción laboral, y los resultados fueron, utilizando como instrumento la escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC-2004) el cual consta de 50 ítems con

respuestas graduales tipo Likert y 36 proposiciones asociadas a 7 factores, y los resultados fueron ingresados al programa computarizado SPSS.

Para **Talledo y Vite (2009)**, los investigaciones llegaron a las siguientes conclusiones: El clima laboral existente en gran parte de trabajadores (44.2%) es positivo, sin embargo hay un porcentaje importante (23.8%) que creen que el clima es desfavorable. Los factores del clima laboral, que los trabajadores creen más positivos son el involucramiento personal (61.6%), supervisión (49.6%), comunicación (46.5%) y condiciones laborales (46.1%); por el contrario, en el factor realización personal, es en donde hay un porcentaje importante (35.3%) que lo considera negativo.

Finalizando, **Talledo y Vite (2009)**, indican que en general, el nivel de satisfacción laboral, se encuentra en un nivel promedio como lo evidencia la mayoría (86.2%) de los trabajadores. Solo el 13.8% refiere encontrarse satisfecho con las condiciones laborales imperantes en la institución. El factor de la satisfacción laboral, relaciones sociales, es el que más insatisfacción crea en los trabajadores de la Municipalidad; el 58.2% muestra algún grado de insatisfacción por ese aspecto. El otro factor que genera cierta insatisfacción, es el referido a las políticas administrativas, en donde el 17.4% de trabajadores evidencia insatisfacción. Por el contrario, los factores más valorados son las condiciones físicas y materiales, el desarrollo personal y los beneficios laborales, en el primer factor, el 73.9% muestra algún grado de satisfacción, en el segundo factor el 48,2% y en el tercer factor el 42.4%.

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

#### **Clima Organizacional.**

Si se analiza y se efectúa de forma oportuna acciones sobre el clima organizacional ayudará a que exista interacción entre los colaboradores, teniendo en cuenta sus necesidades, haciéndoles partícipes de las

acciones que se deben tomar, así lograr que exista comunicación, y a su vez, su comportamiento y sus motivaciones individuales y colectivas serán efectivas. Las investigaciones reiteradas del clima organizacional proveen estrategias precisas que evitan determinados estados de crisis en el ámbito laboral de la empresa.

**Robbins (1990)**, señala al “clima como un grupo de diferentes posibilidades de la empresa, duraderos y sencillamente medibles, que diferencian a las diversas empresas existentes” (p.35).

**Según Alves (2000)**, el clima es el producto de la apreciación que los colaboradores ejecutan del entorno objetivo. Un alto nivel de respeto entre todos, afección de pertenencia, ambiente agradable, comunicación, conformidad y coraje, ligado al sentimiento de satisfacción, son ciertos componentes que conceptualizan un clima oportuno a una rentabilidad favorable y una alta efectividad (p.124).

**Por su parte Alvarado (2003)**, indica que clima “es una apreciación obtenida de una empresa y del entorno laboral y se debe al nivel positivo o negativo del medio en el que labora el personal que son parte de la empresa” (p.95).

**Asimismo Pintado (2007)**, señala que “el clima muestra el comportamiento, las cualidades y las creencias del personal colaborador, mediante su naturaleza, conforman así componentes del clima” (p.187).

Para **Brunet, L. (2011)**, en su libro *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*, sostiene que el clima organizacional tiene una relación directa con la satisfacción y el rendimiento del personal colaborador. Por lo que depende cómo la persona distinga el clima en el medio que labora, su satisfacción será baja o alta dependiendo si cumplen con sus

expectativas, logrando reflejar positiva o negativamente su desempeño laboral.

**Según Brunet, L. (2005)**, menciona que el clima organizacional es la apreciación que los colaboradores adquieren de la institución, la cual está establecida por la existencia de diferentes climas en las áreas de la empresa.

Para **Álvarez (2001), Segredo y Reyes (2004) y Méndez (2006)**, precisan al clima organizacional es un grupo de diferencias sobresalientes en el medio interno que aplica la empresa, por lo que tienen dominio del comportamiento, creencias y apreciaciones de los individuos, estableciendo su conducta y su grado de conformidad.

Por otra parte, **Sandoval (2004) y García, Moro y Medina (2010)**, definen al clima organizacional por una continuación de distintivos objetivos y respectivamente perpetuos de la empresa y que logren participar, referente a sus labores, que pueden ser conducta individual, las formas de orientación, las reglas, actitudes y, de forma general, según el método institucional de la empresa.

**A su vez Peiró (2004)**, dice que “el clima organizacional es el ambiente interno distintivo de cada empresa” (p.127). Podemos decir que el medio organizacional se asocia con la honestidad y la conformidad de las expectativas de los individuos que logra ser favorable o desfavorable.

**En este sentido, las autoras (2004: 8)**, definen al clima laboral como la apreciación que poseen los trabajadores (individual o grupal) del medio donde laboran. Para las especialistas el clima laboral se designa distintivo ambiental, porque está conformado por diversas dimensiones que la relacionan. Así el clima laboral de una institución conserva un distintivo.

**Méndez Álvarez (2006)**, muestra un concepto sugerente y completa de clima: “El clima organizacional es el lugar adecuado de la empresa, derivado y apreciado por el colaborador acorde a las situaciones que

descubre en el trascurso de interrelación y en la distribución de la empresa dado por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, intercomunicación, participación) que ponen a crear, valoración, nivel de cooperación y forma estableciendo su conducta, complacencia y grado de eficacia en la labor” (Méndez Álvarez, 2006: 108).

**Por su parte Hall (1998)**, el clima organizacional se precisa ser un grupo de recursos del medio de trabajo, distinguidas claramente o furtivamente por los colaboradores que se presume es el impulso que interviene en la actitud del colaborador.

**Para Goncalves (2000)**, el clima organizacional da a entender que son diferentes formas del medio laboral interno empresarial, conforme lo aprecian los que conforman la empresa.

**Según Palacios (1998)**, el clima organizacional es cómo aprecia el trabajador al ambiente que le rodea. Se refiere los diferentes medios o formas del medio en el que se labora, los que son apreciados por los colaboradores y ocasionan consecuencias en la conducta en la empresa.

**Asimismo Litwin y Stringer (citados en Brunet, 1999)**, el clima son “los efectos subjetivos distinguidos de la técnica, forman la condición inconsecuente de los directores y distintos elementos circunstanciales significativos sobre las acciones, creencias, comportamiento e impulso del individuo que trabajan en dicha institución”. (p.182).

**Según Rodríguez, D. (1999: 159)**, el clima organizacional son las apreciaciones cooperadas por el personal de cierta empresa concerniente a las labores, al lugar físico en el que éste se da, las intercomunicaciones que son el medio que les rodea y las diferentes medidas formales que afectan a dicho trabajo.

**Según Baguer (2012)**, describe al clima laboral como el medio laboral en el que los colaboradores de una empresa observan algunas

diferencias del lugar de trabajo, consiguiente a ello, influyen en su conducta. Por lo que, Brown y Moberg (1990) sustentan que el clima laboral es definitivo por una serie de características del ambiente interno de una empresa, es decir, de la forma como perciben los trabajadores que laboran en ella.

**Por su lado, Gan y Berbel (2007)**, concretan al clima como un conjunto de percepciones que el personal de una empresa tiene mediante la su experiencia obtenida dentro del sistema organizacional.

**Palma (2004)**, nos señala que el clima laboral es una noción referente a la apreciación de los colaboradores con respecto a la empresa en la que laboran. Estas apreciaciones dependen de muchas acciones, interacciones y otros hábitos que cada persona tiene con la empresa. De allí que, el clima laboral exprese la interrelación entre diferencias individuales y grupales.

### **Dimensiones del Clima Laboral.**

Las dimensiones del clima organizacional son las diferencias que influyen en la conducta de la persona y que logre ser controlado.

Para referirse sobre el estudio del clima de una empresa existen diferentes opiniones y clases (dimensiones) que son calculadas en los instrumentos metodológicos. Por lo que se mencionarán algunas dimensiones que intervienen al momento de evaluar el ambiente de la organización.

**Por su parte Litwin y Stringer** definen clima como: “un percepción que refiere a la eficacia o ambiente subjetivo del contexto empresarial. Sus diferencias logran ser explicadas o estudiadas por el personal de la empresa, y obtenidas por ellos en un estudio adecuado”. (Centro de Investigación y Servicios Educativos, 2007, p.8) y señalan, las diferencias del modelo:

1. **Estructura:** impresión obtenida del trabajador con relación a las obligaciones grupales, cuántas medidas, reglamentos, operaciones existen; afectaciones en el trámite y en análisis de medios, o si hay un ambiente inconstante.
2. **Responsabilidad:** desear tener el auto control sin necesidad de un superior. Sin tener la necesidad de que verifiquen las decisiones que toma, cuando ha realizado un trabajo, saber que es propio.
3. **Recompensa:** esperar ser recompensado por la realización de un trabajo con esmero; destacar recompensas positivas en vez de castigos, la igualdad apreciada de la remuneración y estrategias de desarrollo.
4. **Riesgo:** el trabajador debe sentir el riesgo y desafío en el trabajo y en la empresa para lograr metas; afectación arriesgarse calculando o asegurando mejor la forma de aplicar.
5. **Calidez:** capacidad de cooperación que influye en el ambiente del equipo; la afección de aceptabilidad; y la existencia amical entre el grupo que conforman la empresa.
6. **Apoyo:** el apoyo recibido de los directores y el personal en el equipo; afección de cooperación desde el superior a los empleadores.
7. **Estándares:** la importancia apreciada de fines implícitas y explícitas y de tipos de desempeño; el énfasis de realizar una buena labor; el reto simbolizado en las metas individuales y de equipo.
8. **Conflicto:** desear que los directores y colaboradores indagaran, atender diversos criterios; el afecto obtenido en el comienzo.

9. **Identidad:** sentirse ser parte de una empresa y que mostrar al personal que es un factor importante en un grupo laboral; el grado de valor que ocupa este medio laboral.

Por su parte, **Mikulic y Cassullo (2004: 9)**, plantean otro tipo de dimensiones del clima laboral:

1. **La dimensión relacional:** muestra el ímpetu y el ambiente de las intercomunicaciones dadas en el medio laboral.
2. **La dimensión de desarrollo personal:** forma de cooperar y promocionar de la empresa para que los colaboradores resalten en su autorrealización.
3. **La dimensión de mantenimiento y cambio:** medios o soluciones que se dan para que el personal se adapte a los cambios o mantenimientos que se realicen en una empresa.

La teoría de clima organizacional de **Likert**, instituye que la conducta asumida por los empleados se basa mediante el proceder del gerente y las situaciones empresariales percibidas.

**Likert, (citado por Brunet, 2004)**, mide la perspicacia del clima en función de 8 dimensiones:

1. **Los métodos de mando:** forma que se usa el líder de una empresa para intervenir en los colaboradores.
2. **Las características de las fuerzas motivacionales:** las operaciones creadas para determinar impulso a los trabajadores y demostrar eficiencia.
3. **Las características de los procesos de comunicación:** el entorno de diversas formas de comunicarse en la organización, de manera de medio para practicarlos.

4. **Las características de los procesos de influencia:** el grado de valor de relación entre el jefe/empleador para implantar los objetivos de la empresa.
5. **Las características de los procesos de toma de decisiones:** la eficaz información obtenida por decisiones acertadas para diversificar los deberes de cada uno.
6. **Las características de los procesos de planeación:** la contribución de las decisiones tomadas según los planes requeridos.
7. **Las características de los procesos de control:** la forma como se distribuye la colocación para tener un control entre las áreas de la empresa.
8. **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** medios de planificación para deducir y calificar el rendimiento y en que se debe mejorar.

Pritchard y Karasick: Sugiere otro cuestionario de 11 dimensiones:

1. **Autonomía:** referente a la capacidad de tomar decisiones con responsabilidad personal para solucionar o mejorar deterioros existentes.
2. **Conflicto y cooperación:** formas de solucionar inconformidades que afectan a la empresa, conllevando a que exista cooperación entre los miembros de la empresa.
3. **Relaciones Sociales:** la forma que debe desenvolverse con la sociedad o las amistades involucradas a la empresa.

4. **Estructura:** este medio está destinado a cumplir con los reglamentos y políticas trazadas de la empresa, que involucran positiva o negativamente a la efectividad de labores.
5. **Remuneración:** forma de pago, que el empleador recibe por brindarle servicio a la empresa.
6. **Rendimiento (remuneración):** forma de pago, que el empleador recibe como agradecimiento al apoyo recibido, ya sea por horas extras, entre otros de acuerdo al esmero que muestre.
7. **Motivación:** forma de demostrar que el empleador está satisfecho.
8. **Estatus:** referente a las jerarquías existentes que ayudarán al crecimiento de la empresa.
9. **Flexibilidad e innovación:** formas o medios recatados por la empresa para innovar al personal a superarse cada día.
10. **Centralización de la toma de decisiones:** medio para examinar las decisiones precisas que deben tomarse para solucionar o mejorar la empresa.
11. **Apoyo:** aspecto mediante el cual la empresa debe influenciar al personal a apoyarse unos a otros.

**Rodríguez, (1999)**, el clima organizacional son las apreciaciones cooperadas por el personal de una empresa concerniente al trabajo, al ambiente físico en el que éste se da, las intercomunicaciones que son el medio que les rodea y las diversas formas que podemos afectar al medio de trabajo.

Asimismo, nos explica que el clima de la empresa son causantes de diversas variables, de igual manera el contexto social que puede estar ubicado la organización, las condiciones físicas en que se efectúan las

labores, la distribución formal de la empresa, los valores y reglas existentes en el sistema empresarial, la distribución informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las apreciaciones que las personas de distintos grupos tienen entre sí y con relación a las personas de otros sectores formales o grupos informales existentes, las ilustraciones oficiales y las tomadas de los fines y de los rendimientos, los estilos de mando y liderazgo, etc.

**Rodríguez, (1999)**, señala un glosario de preguntas muy conocido, el de **Litwin y Stringer**, el cual constituye 6 dimensiones:

1. **Estructura organizacional:** ordenanzas, obligaciones y reglas que la empresa constituye, como sean apreciadas por los trabajadores.
2. **Remuneraciones:** grado de aprobación de los medios que utilizan para remunerar al colaborador por su servicio prestado.
3. **Responsabilidad:** nivel que la empresa es apreciada como autorizando compromisos y autonomía a los trabajadores.
4. **Riesgos y toma de decisiones:** nivel para tomar decisiones que pueden ser buenas o malas, riesgos que ayuden ser a mejorar situaciones laborales.
5. **Apoyo:** apreciaciones obtenida por los trabajadores de la empresa para sentir apoyo mutuo o de equipo y mejorar sus capacidades.
6. **Conflicto:** grado de paciencia al problema que adquiera un trabajador de la empresa.

**La consultora Hay Group, sede Venezuela**, el clima organizacional son aquellas apreciaciones de los expertos sobre las conductas organizativas que afectan su rendimiento en el trabajo. El clima laboral es favorable a partir de que los empleados se sientan motivados por su labor de trabajo describiéndolo como un lugar productivo y placentero

para estar. Ha detallado seis dimensiones críticas de clima que son medidas a través de un instrumento esencialmente elaborado para el resultado denominado ECO, Estudio de Clima Organizacional:

1. **Claridad:** los miembros de la empresa tienen conocimiento de lo que se desea de ellos.
2. **Estándares:** se implantan objetivos con respecto a metas, que se logren realizar.
3. **Responsabilidad:** los trabajadores tengan mando para adquirir metas.
4. **Flexibilidad:** no existe normas, ni estrategias, ni operaciones redundantes.
5. **Reconocimiento:** los trabajadores son valorados e indemnizados por el alto rendimiento.
6. **Espíritu de equipo:** el trabajador se sienta identificado con la empresa.

**Brunet, L. (2007)**, define el clima organizacional como el punto de vista del medio institucional, definitivo por los valores, cualidades u opiniones individuales de los colaboradores, y los medios que señalan el grado de satisfacción y productividad que demuestran los miembros de la empresa.

Este concepto concentra entonces aspectos empresariales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de condecoraciones y sanciones, el control, la inspección, así como las peculiaridades del medio físico de la empresa y entre los diversos niveles jerárquicos, e incentivos manejados para motivar a los colaboradores.

**Brunet** menciona que las dimensiones son diferentes según los autores, no obstante algunas de ellas son frecuentes y se hallan presente en los instrumentos antes mencionados. Por el cual afirma que para calcular el clima de una empresa es preciso afirmar que el instrumento de medida comprenda por lo menos 4 dimensiones:

1. **Autonomía Individual:** se describe al compromiso, libertad de los colaboradores y la seriedad de las normas de la empresa. El semblante principal de esta dimensión es la capacidad del personal de ser su propio jefe y de guardar para sí mismo un cierto poder de decisión.

- **Responsabilidad:** es el sentido de los trabajadores de una empresa muestra acerca de su independencia en la realización a su trabajo. Es la medida en que la inspección, es de tipo general y no estrecha, es decir la impresión de las cosas como cree sin necesidad de que verifiquen su trabajo.
- **Independencia:** está apoyado en el grado de independencia que viven los trabajadores en su trabajo.
- **Poder de Decisión:** se trata del nivel de libertad que la persona puede tener en realizar una actividad y en la manera de solucionar los problemas.

A todo lo que se puede decir que esta dimensión, se refiere, a la impresión de los trabajadores de la empresa sobre su libertad en tomar decisiones que se relacione a su labor, la posibilidad que posee el individuo de ser quien decida que hacer y de guardar para sí mismo cierto poder de decisión.

2. **Grado de Estructura del Puesto:** dirigido a la forma cómo se instituyen y transfieren los objetivos y técnicas de trabajo que se informan a los colaboradores mediante sus jefes.

- **Estructura:** lo que los colaboradores creen sobre de las restricciones que exista en el grupo.

- **Métodos:** manera que se dirigen los líderes para influir en los empleados.

Dicho de otra manera, representan la apreciación que poseen los trabajadores de la empresa sobre el conjunto de normas, gestiones y otras restricciones. Es la medida en que la organización se centra en el trabajo estructurado y parametrizado, más que a un trabajo de decisiones libres e inestructurado.

3. **Recompensa:** referente a los medios económicos y a las probabilidades de promoción.
  - **Monetaria:** es mediante el cual se busca remunerar a los colaboradores (los salarios, los beneficios sociales).
  - **Promociones:** componentes de retroalimentación y oportunidades para crecer en el trabajo.
4. **Consideración, agradecimiento y apoyo:** referente a los medios que el trabajador es premiado y diversos apoyos de sus jefes.
  - **Capacitación:** la organización estimula al trabajador mediante capacitaciones consistentes para estar actualizado.
  - **Agradecimiento:** es el estímulo que el empleado recibe de sus supervisores por realizar una buena labor.

En otras palabras se refiere al emoción de los trabajadores de la empresa sobres la efectividad de un aliento de cooperación que recibe de los supervisores y de los compañeros de trabajo, enfatizado en el soporte solidario y tomando un interés el grupo de trabajo del personal.

### **Factores que Constituyen el Clima Organizacional**

El clima organizacional es toda posesión del medio que trabaja, apreciadas y colaborada por el empleador de una empresa acerca de la distribución empresarial, consecuencia de la interacción de los siguientes elementos (Cortes, 2000: 42):

### **1. De tipo humano**

Elementos que sobresaltan directamente los aspectos psicológicos y expresivos de los trabajadores; entre ellos:

- El afecto del conocimiento que el empleador emplea en las labores.
- La evaluación participativa del empleador en cuestiones y decisiones.
- La creencia de las disertaciones del empleador.
- El contribución comunicacional e informativo que adoptan los colaboradores.
- La confianza personal o grupal que se elabora en la empresa.
- Los componentes de unificación grupal.
- Espacios de colaboración social y recreativa.

### **2. De tipo estructural**

Se refiere a la forma que está estructurada la empresa y quebrantan claramente en el trabajo y son:

- Las jerarquías que restringen la relación continua y adecuada con los jefes para las decisiones.
- El estatuto de trabajo.
- Medio de calificación de la intervención y apreciación de méritos.
- Capacidad del personal.
- Procedimiento de estímulos.
- Líneas y maneras de cultivar la soberanía.

### **3. De tipo técnico**

Concernientes al contenido especializado y técnicas de trabajo, entre estos están:

- Ciencias y niveles de modernización obtenida sobre el trabajo.
- Colocación y asignas en el trabajo.
- Reconocimiento a los desarrollos técnicos.
- Manera de clasificación del trabajo, áreas, departamentos, etc.

### **Importancia del Clima Organizacional.**

De acuerdo a Brunet (2004), el clima Organizacional muestra las experiencias, las cualidades y opiniones, que por su entorno, se convierten en componentes del clima. Desde el cual, la calidad de estudiar y determinar el clima de una empresa. Por lo que se enumera ciertas razones:

- Ayuda a verificar de donde nacen los problemas, estrés o insatisfacción que favorece al progreso de cualidades negativas frente a la empresa.
- Ayuda a instruir y mantener un cambio que muestre al estudio los elementos específicos de las cuales debe destinar sus mediaciones.
- Admite perseguir el progreso de las empresas y prevenir las dificultades que logren seguir.

### **Los propósitos de evaluar el Clima Laboral.**

Para evaluar y determinar el clima organizacional se debe tener ciertas estrategias que ayuden a intervenir en las actitudes y medios de influencia de la forma cómo está constituida estructuralmente la empresa. Medirlos recursos que ayuden a conocer las características del personal que pueden afectar en el desarrollo y productividad de la organización. Si podemos prevenir el cambio continuo del personal, la insatisfacción, agresiones, mal trato al cliente, son formas que pueden afectar en el equilibrio del colaborador y a la empresa misma **(Costa, 1998: 266)**.

La determinación y estudio habitual del clima laboral permite:

- Contar con medios que permitan anticiparse a las reacciones y evaluaciones de los trabajadores.
- Tener presente los medios que interviene en el entorno organizativo.
- Contar con información a tiempo preciso de la situación laboral.
- Calcular cuáles son los posibles orígenes del problema.

- Indicar a la dirección de elementos específicos a los que corresponde destinar su intervención.
- Mejorar específicamente el progreso del potencial humano.
- Predecir futuros problemas y hallar opciones de solución.
- Explorar los diferentes climas que ayuden en los departamentos o áreas y establecer el grado de autoridad de los propios en la empresa.

### **Funciones del Clima Organizacional.**

**Oscar Torrecilla (2009: 9-11)** Nos menciona una serie de funciones del clima en las empresas.

1. **Vinculación:** Que el personal se sienta vinculado con el trabajo que realiza para su efectividad.
2. **Desobstaculización:** Hace que sus temores y desconfianza desaparezcan, mostrándoles así ser parte importante de la organización.
3. **Espíritu:** Que los trabajadores sientan la energía de realización de sus labores con esmero y dedicación.
4. **Intimidad:** Que socialicen y se sientan conformes con el equipo con el que se desenvuelve diariamente cumpliendo deberes.
5. **Alejamiento:** se describe a una gestión administrativa representado como inconsecuente. Refiere una deducción del trayecto “emocional” entre el superior/trabajador.
6. **Énfasis en la producción:** Se refiere a la conducta administrativo representado por inspección precisa. La administración es regularmente directa, sensible a la retroalimentación.

7. **Empuje:** Se refiere a la conducta administrativa representada por medio de lograr a que la empresa se dirija y para producir con el ejemplo. La conducta se ubica a la tarea y les merece a los trabajadores una opinión favorable.
8. **Consideración:** Medio como demuestra la empresa que le toma importancia a su empleador.
9. **Estructura:** los acuerdos de los recursos humanos acerca de las restricciones que pueda tener el equipo, representa a cuantas normas, estatutos e instrucciones hay.
10. **Responsabilidad:** Capacidad de demostrar que el colaborador sentirse identificado con sus labores, demostrando sus capacidades.
11. **Recompensa:** Es lo que el personal por su perseverancia y lograr efectividad en sus labores, existiendo igualdad para todos los miembros que conforman la empresa.
12. **Riesgo:** Es el sentido de peligro e instigación en el oficio y en la empresa.
13. **Cordialidad:** grado de confianza que predomina el ambiente del conjunto de labor; la afectación en lo que pretende cada uno; la persistencia de grupos sociales amigable e inconsecuentes.
14. **Apoyo:** El trabajo en grupo ayuda a mejorar el grado de trabajo.
15. **Normas:** La calidad apreciada de fines implícitas, explícitas y evaluación del desempeño; la afectación de realizar un buen trabajo; el incitación que simboliza las fines personales y de grupo.

16. **Conflicto:** El impresión de que los directores y los trabajadores quieren oír diversas ideas; la afectación en que las dificultades salgan a la luz y no permanezcan ocultos o se disimulen.
17. **Identidad:** Es el impresión de que uno concierne a la empresa y es un órgano valioso de un equipo de trabajo; la categoría que se imputa a ese espíritu.
18. **Conflicto e inconsecuencia:** El nivel en que las políticas, instrucciones, reglas de ejecución e instrucciones son incompatibles o no se aplican uniformemente.
19. **Formalización:** El nivel en que se determinan claramente las habilidades de prácticas normales y las compromisos de cada posición.
20. **Adecuación de la planeación:** Referente a la adecuación de los métodos de lograr a cumplir metas trazadas.
21. **Selección basada en capacitación y desempeño:** Grado del cual es elegido el personal a trabajar porque pueda tener más capacitaciones y experiencias sobre cierta labor.
22. **Tolerancia a los errores:** Forma de buscar mejorar los errores que pueden existir o evitar mediante el apoyo y el aprendizaje, sin necesidad de miedo o incertidumbre de ser afectado o recibir sanciones.

### **Factores que Inciden en el Clima Organizacional.**

El clima en una empresa es afectado, por una serie de factores apuntan a la administración, habilidades y técnicas que ayudan, y son medios utilizados para contratar y despedir, entre otros; las diferentes características aptas para ser considerada en la empresa, porque tienen

que ver con el comportamiento de los trabajadores (**Quitero, Africano y Faría, 2008: 34**). Teniendo referencia lo que manifiestan las autoras se puede decir que los factores más importantes que resalta en esta investigación:

### **1. Factor Motivacional.**

Clasificado por la estructura de la empresa por 3 factores:

#### **a. Factor motivacional organizativo:**

La manera de incentivar a los colaboradores para potencializar su capacidad de trabajo, para alcanzar metas trazadas por la organización.

- Reconocer que el trabajador realiza una buena labor.
- Medio que ayude a impulsar.
- Que la empresa tome en cuenta las opiniones del trabajador.
- Lograr que el colaborador se sienta parte de la empresa.
- Medios de capacitación y mejoramiento.
- Horario de trabajo.

#### **b. Factor motivacional del trabajo:**

Medios que la empresa busca dar a sus colaboradores dependiendo el área en el que se encuentran, y potenciar sus capacidades y destrezas. Estos estímulos también pueden ser positivos o negativos, motivadores o desmotivadores; estos son:

- Grado de responsabilidad que puedan tener.
- Existencia de responsabilidad por el cargo que ocupan.
- Confianza de sí mismos para la toma de decisiones.
- No esperar de alguien para realizar su trabajo.
- Medios de potenciación.
- Nivel en el que se encuentra el puesto de trabajo.

#### **c. Factor motivacional económica:**

Remuneración que el personal adquiere por sus capacidades y destrezas demostradas y puestas en el trabajo.

- Orientado al salario que recibirá el fin de mes.
- Aumento de salario por su empeño.

## **2. Factor Ambiental Laboral.**

Según la estructura organizacional, este factor se clasifica en:

### **a. Factor ambiental laboral:**

Medio en el que el trabajador empeña sus labores, teniendo contacto con los demás compañeros, mediante el cual puede tener efectos negativos o positivos, y podrían medirse en:

- Relación de la empresa con el cliente.
- Relación entre trabajadores.
- Relaciones con los superiores.

### **b. Factor físico de trabajo:**

Conformado por el medio físico y material que circula al trabajador con el cargo que ocupa. Así mismo, puede ser motivador o desmotivador.

- Existencia de conformidad.
- Los aspectos que puedan suscitar en la empresa.
- Contar con los requerimientos necesarios.
- Condiciones de luz, calor, frío, etc.
- Contar con medios de protección.

## **3. Factor Comunicacional.**

Es el medio por el que se comunica y se tiene informado al personal, lo que ayuda a mejorar el empeño puesto por el colaborador y la relación social con el medio interno y externo de la empresa.

### **a. Factor de Rendimiento y Producción**

Denominado factor estándar, que son tipos de exigencia para la producción, que está expresado a cumplir las metas, mediante el cual el trabajador se compromete a cumplir.

### **Desempeño Laboral.**

**Mora (2007)**, constituye que el desempeño son aquellas gestiones o conductas observadas en los trabajadores que son notables, que ayuden a cumplir metas de la empresa, y que logran ser evaluados por técnicas según sus capacidades del colaborador y su grado de dedicación a la institución. Así mismo, agrega que el concepto de desempeño debe ser perfeccionado para saber que desean dar los trabajadores, también orientada a una mejora en el desempeño positivo.

**Amorós, E. (2009)**, señala que el desempeño laboral “Son acciones notorios encaminadas hacia un fin, donde la persona muestra la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el argumento sea idóneo para lograr.

**Según Mondy (2010)**, indica que el desempeño laboral son aquellas operaciones o conductas mostradas por los colaboradores que son notables para las metas de la empresa, para que alcancen ser evaluados en técnicas de sucesos críticos del colaborador y el grado de apoyo a la institución, la habilidad de incidentes críticos centra la atención en evaluar la conducta crítica que distinguen el desempeño laboral eficaz o ineficaz, por lo que se redactan anécdotas que describen algo que hizo el colaborador y que fue especialmente eficaz e ineficaz.

**Según, Chiavenato (2001)**, refiere que el desempeño “es la habilidad del colaborador que labora en las empresas” (p. 45). Por lo antes mencionado, el colaborador cuenta con destrezas personales que le permiten hacer bien su trabajo, ya que para eso ha sido formado en las universidades. De allí que, para lograr un buen desempeño debe desarrollar las actividades con el mayor compromiso.

**Para Chiavenato (2002)**, el desempeño laboral son los medios laborales o conductas vistas en el colaborador y que son significativos en el cumplimiento de las metas de la empresa. En conclusión el autor menciona que el desempeño laboral establece el eje primordial de toda empresa.

**García (2001)**, define el desempeño laboral son actos o conductas observadas en los trabajadores que son apreciadas por las metas de la

empresa, y logran ser medidos por las capacidades de la persona y su grado de ayuda a la institución. Algunos investigadores mencionan que el concepto de desempeño se debe mejorar definido con la perspectiva de los trabajadores, también del continuo impulso a mejorar su desempeño.

**Montenegro (2003)**, afirma que el desempeño laboral se concibe como el acatamiento de los cargos y que se haya concluido por factores asociados al propio empleador o a su ambiente de trabajo.

**Díaz (2007)**, declara que el desempeño laboral incluye la práctica, la dedicación, la coordinación, la participación en actividades complementarias.

**Bohórquez. (2007)**. El desempeño laboral es el grado de realización obtenido del colaborador en la obtención de los retos en la empresa en un lapso definitivo.

**Stoner. (2007)**. El desempeño laboral es el modo que los individuos de la empresa laboran efectivamente, para cumplir objetivos comunes, dependiente a las normas básicas determinadas con anticipación.

**Por lo que Bittel. (2000)**. señala al desempeño laboral como influencia de las perspectivas que tiene el individuo del trabajo que realiza, sus cualidades hacia las metas y su aspiración de fraternidad.

Según **Flores García Rada, J. (2008, Pág.89)**. El desempeño laboral del colaborador es la actitud o comportamiento efectivo del individuo para desenvolver eficazmente en los compromisos y deberes pertenecientes al puesto que ocupa.

### **Dimensiones del Desempeño Laboral.**

**Fierro, Fortoul y Rosas (2009)**, para un mejor análisis y reflexión sobre el desempeño laboral, proponen las siguientes dimensiones:

1. **Dimensión Personal:** El trabajador ante todo es un individuo, por lo que, la experiencia es una práctica humana. El trabajador debe ser entendido como un sujeto con caracteres, rasgos y problemas; con perfectos, planes, motivaciones, desperfectos. Dada su personalidad,

las decisiones que toma en su labor profesional adquieren un carácter particular.

2. **Dimensión Profesional:** El progreso profesional involucra poseer tipos de empatía, fluidez de comunicación, experiencia y paciencia. Quiere decir una constante formación a conllevar los retos a implementar las habilidades y cualidades de atender a los demás, ya sea sus compañeros laborales o externos de la empresa para interactuar persistentemente.
  
3. **Dimensión Institucional:** La institución compone en una empresa donde se extienden las prácticas. Establece el contexto más significativo de socialización competitiva, pues es allí donde se asimilan los saberes, reglas, costumbres y hábitos del oficio. La reflexión sobre esta dimensión destaca las diferencias corporativas que intervienen en las prácticas, a saber: las reglas de conducta y comunicación entre colegas y mandos; las costumbres y tradiciones, estilos de correlación, cultos y sesiones; modelos de gestión directiva y situaciones laborales, normativas laborales y derivadas del sistema más extenso y que incluyen en la cultura institucional.

Acorde a los lineamientos elaboradas por Chiavenato, se diría que el desempeño laboral es la percepción que tienen los jefes hacia como los colaboradores alcanza las metas u objetivos.

**Chiavenato, I. (2000).** Son las operaciones o conductas observadas en los trabajadores que son distinguidas el resultado de los objetivos de la empresa. Señalando un alto desempeño laboral es la fortaleza más notable que tiene una empresa la empresa.

Para Chiavenato las dimensiones que interviene en el desempeño laboral son:

1. **La motivación:** Es un factor importante de la organización, del colaborador y el posicionamiento. La liquidez es un medio con el que se incentiva a los colaboradores, y se debe tener presente además si se realizan labores de acuerdo a metas.

2. **Adecuación / ambiente de trabajo:** Referente a estar cómodo en el lugar que se trabaja, por lo que mejora las ganas de desempeñar las labores efectivamente. El acomodamiento del personal al lugar que ocupa en la empresa, preciso a un individuo que cuente con las capacidades, destrezas y experiencia para elaborar con certeza bien su puesto de trabajo.
3. **Establecimiento de objetivos:** El cumplimiento de metas establecidas con destreza perfecta como motivación a los trabajadores, ya que se constituyen metas que se deben elaborar en un determinado lapso. Las cuales deben ser metas que puedan cumplirse, y que brinden un reto al colaborador.
4. **Reconocimiento del trabajo:** el reconocimiento de la labor realizada es un método más relevante. Los trabajadores suelen lamentarse continuamente de cuando realizan un trabajo necesariamente bien, el superior no lo reconoce. Pero el primer error sí le observa. Este entorno logre desmotivar rápidamente incluyendo al más capacitado de los colaboradores.
5. **La participación del empleado:** si el colaborador coopera en el manejo y proyección de las labores logrará sentir más seguridad y de igual forma descubre que es parte de la empresa. Además el colaborador es el mejor medio de planear, porque él ejecuta la labor y por el cual es quien está apto en plantear acciones correctivas o modificaciones muy eficientes.
6. **La formación y desarrollo profesional:** los colaboradores sienten la capacidad de desarrollarse profesionalmente, de modo que beneficie a su formación, mejorando su empeño y es primordial para advertir peligros de naturaleza psicosocial.

Según **Flores García Rada Javier (2008 Pág.89)**. El desempeño laboral del colaborador es la actitud o comportamiento efectivo del individuo para desenvolver eficazmente en los compromisos y deberes pertenecientes al puesto que ocupa.

Siendo este lo que verdaderamente logra aquello que se tiene conocimiento. Esto alcanza el suceso de técnicas, el desarrollo de técnica con la experiencia obtenida, eficacia en la toma de decisiones, habilidad en la elaboración de operaciones y buenas interrelaciones, entre otros.

Para **García**, las dimensiones del desempeño laboral tienen que ver con las capacidades, destrezas y experiencias que cuenta una persona para aplicarlo en su trabajo; como son:

1. **Adaptabilidad.-** Se describe como la capacidad de mantener efectivamente en otros lugares y con otros cargos, compromisos y mediante diferentes ocasiones:

- **Trabajador:** La adaptación que puedan tener como cuando contrata un nuevo personal o si existe un cambio en los procesos o en las acciones.
- **Ambiente:** Al cambiarse de un lugar a otro o los estados de ánimo de los trabajadores que pueden afectar a los demás.
- **Puesto de Trabajo:** capacidad de ajustarse a los cambios, cambiando si fuera preciso su conducta para lograr sus propios objetivos cuando nacen problemas, nueva información o cambios del medio, ya sea fuera o dentro de la misma empresa, o de los exigencias del trabajo en sí.

2. **Comunicación.-** Describe a la capacidad de opinar sobre sus opiniones de forma positiva ya sea en equipo o personal. La capacidad de acuerdo a la expresión o de acuerdo a lo que requiera el personal. Al buen cargo de la estudio, empresarial y organización de expresión.

- **Capacidad de expresarse:** Para muchos colaboradores, su grupo de trabajo compone su origen primordial de trato social, ya que, la comunicación que logra ganar dentro del grupo es con el que manifestarán sus fracasos y emociones de satisfacción de sus necesidades sociales.

- **Capacidad de Escuchar:** Es la que proporciona la toma de decisiones, ya que brinda al personal a expresarse y dar sus ideas u opiniones; y así para identificar y evaluar opciones alternativas.
- **Capacidad de Motivar:** Mediante el cual se ayuda a hacer ver al personal lo que se debe hacer, qué tan conforme es su trabajo y, qué puede crearse para optimizar el desempeño, si no es el óptimo.

3. **Iniciativa.-** Referente al propósito de intervenir rápidamente sobre los sucesos en conseguir metas. La destreza a incitar acciones en vez de admitirlas tranquilamente. Las medidas que se ocupan para alcanzar retos está más alto de lo esperado.

- **Habilidad de Iniciativa:** Medio que forma una conducta en el individuo, encaminado a alcanzar, como las metas establecidas por la empresa como para sí mismo.
- **Dedicación al trabajo:** Nivel que los colaboradores se involucren en sus labores, entregando tiempo y espacio a este, considerando depender de él, los trabajadores, los cuales buscan alcanzar desarrollarse y gozan de la colaboración en las decisiones que se tomará, en resultado son responsables y casualmente faltan al trabajo, están preparados a elaborar jornadas y pretenden alcanzar un alto nivel de rendimiento.
- **Impulso:** Ambición o impulso causado por la superación y propósitos trazados para cumplir metas.

4. **Conocimientos.-** Referente al grado obtenido de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas afines con su labor de trabajo.

- **Técnicos:** Es el conocimiento tecnológico que tienen los colaboradores para desempeñar sus labores.
- **Profesionales:** Conocimiento adquirido con los estudios obtenidos y experiencias adquiridas según su record de trabajo.

5. **Trabajo en Equipo.-** Referente a la forma que se tiene de desenvolvimiento efectivamente en equipo/conjuntos de encargos

para lograr los fines de la empresa, ayudando y forjando un ambiente unido que permite el consenso.

- **Ambiente de apoyo:** Implementar un medio de cooperación en equipo para cumplir metas y objetivos trazados.
- **Formación:** los trabajadores cooperan con información personal, inician conociéndose y aceptándose, y rigen su aplicación a las labores en equipo. Predomina un medio de educación y las interacciones suelen ser prudentes.
- **Rendimiento:** Capacidad de demostrar las habilidades y destrezas para efectuar y desempeñar con facilidad las metas o tareas establecidas.

6. **Desarrollo de Talentos.-** Capacidades que se demuestran y se obtienen a lo largo de nuestras experiencias laborales, que deben ser compartidas y demostradas eficazmente en un grupo de trabajo.

- **Comportamiento dirigido hacia las metas:** Referente a las metas establecidas para los colaboradores a cumplir para la empresa y para lograr sus propios intereses.
- **Competencia:** Medio por el cual cada uno demuestra ser competente, demostrando capacidades y habilidades en ciertas tareas establecidas.
- **Planificación de Actividades:** Es mediante el cual se planifican con anticipación actividades que se deben realizar para así anticiparse a evitar errores que perjudicarían a la organización.

### **Factores que Influyen en el Desempeño Laboral**

Muchos de los elementos que se involucran en el desempeño laboral personal, por causa de estas desigualdades que se logre crear acciones que entorpezcan al desempeño de cualquier trabajador, por lo que se mostrará algunos elementos que están involucrados en el desempeño laboral de los colaboradores, estos factores se describen en el siguiente orden:

1. **Satisfacción en el trabajo:** Para Davis y Newstrom (1991), citado por (Quintero N., Africano N., y Elsis F., 2008), Concerniente a las expectativas de un colaborador con respecto a su trabajo se incluyen una variedad de sentimientos afectuosas que pueden beneficiar o no por el cual un trabajador distingue y desempeña su trabajo. Cualidades que en el trabajo se hallan ejercidas por el entorno que trabaja y el lugar que lo rodea son:
  - Grupo de labor.
  - Inspección
  - Distribución empresarial, etc.
  
2. **Autoestima:** Los autores Quintero N., Africano N., y Elsis F., (2008), suponen que es un elemento que motiva, la que domina todo el procedimiento de necesidades del personal, mostrando en alcanzar nuevas formas de satisfacción en la institución y lograr conseguir ser reconocido por la empresa, para estos autores la autoestima es concluyente las oportunidades que la empresa ofrece para mejorar o subir cargos, con la finalidad de que el trabajador muestre sus capacidades efectivamente.
  
3. **Trabajo en equipo:** Motivar o impulsar a que los miembros de una organización trabajen en conjunto, involucrando también a los jefes, como impulso de que todos deben trabajar unidos. Entre la distribución suelen producirse algunas acciones como:
  - Conexión de grupo.
  - La igualdad de entre los colaboradores.
  - El apareamiento de un buen líder.
  - Formas de una comunicación eficaz, etc.
  
4. **Capacitación de un trabajador:** De acuerdo con Drovett (1992), citado por (Quintero N., Africano N., y Elsis F., 2008), la formación de un colaborador es tema muy importante porque ayuda al empleador a

tener conocimiento de los temas que no conoce y mejorar como persona y como profesional, además de lograr eficiencia en el trabajo.

Beneficios de capacitar a un trabajador:

- Ayuda al individuo a mejorar sus dudas y ayudar a que las decisiones que tomen sean apropiadas.
- Origina seguridad y progreso del personal.
- Origina que exista un buen liderazgo en la empresa.
- Progresa el compañerismo y qué hacer ante los problemas.
- Incrementa a que el colaborador esté satisfecho con su cargo.
- Ayuda a terminar con las labores a tiempo.
- Aumenta la seguridad de la efectividad de sus labores.
- Origina a los colaboradores buscar y obtener mejores cargos en la empresa.

5. **La motivación:** Medio en la que el colaborador, entrega todo su desempeño y capacidad por tener algo que lo impulse.

6. **Adecuación -ambiente de trabajo:** El trabajador debe sentirse cómodo en el lugar donde trabajará, y con el cargo que ocupará porque dependerá de este que él se adecúe al ambiente en el que pasará más tiempo.

7. **Establecimiento de objetivos:** Cada uno debe tener sus objetivos y metas trazadas para lograr crecer profesionalmente y al mismo tiempo lograr que la empresa cumpla con sus estándares. Las metas deben ser medibles que brinden un desafío para el colaborador.

8. **Reconocimiento del trabajo:** La forma en que se le reconoce al trabajador por su desempeño y dedicación puestos en la empresa, lo que ayuda a que ellos estén motivados.

9. **La participación del empleado:** El que un trabajador participe en el establecimiento de metas y proyectar sus deberes, formando

seguridad permitiendo que el colaborador se identifique con la empresa.

**10. La formación y desarrollo profesional:** Los colaboradores tienden a estar más motivados cuando la empresa les da oportunidades para crecer como persona y como profesional lo que es importante para su desempeño laboral. Las ventajas de estos elementos son:

- La autoestima
- El agrado de laboral en cierta empresa.
- Excelente empeño y dedicación al trabajo, etc.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba - 2015?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación Teórica.**

La presente investigación es importante porque mediante el estudio aplicado del Clima Organizacional, teniendo en consideración la teoría de **Brunet, L. (2007)**; en su libro sobre El Clima de Trabajo en las Organizaciones; destacando la importancia que exista la calidad de servicio permanente, tomando en cuenta el libro de recursos humanos y satisfacción de **García, J. (2008)**; y algunas técnicas adecuadas para el proceso trabajo producción esto se aborda en el segundo apartado.

##### **Justificación Metodológica.**

La investigación se justifica por que se desarrolla una propuesta fundamentada en la administración en base a la propuesta de Clima Organizacional, para la cual se aplican diversos instrumentos para la recolección de datos, que servirán de base para tener en cuenta el desempeño laboral.

### **Justificación Práctica.**

La presente investigación, mediante la aplicación del Clima Organizacional y el desempeño laboral buscan demostrar, que al contar con dicho sistema contribuirá a tomar decisiones acertadas y de esta manera conseguir una administración con respecto a sus beneficios eficaz y eficiente que facilite al personal y hacer frente a la competencia.

### **Justificación Académica.**

Dentro del contexto del plan de estudios de la Universidad César Vallejo constituye que los alumnos de la carrera de Administración, desarrollen el proyecto de tesis, escogiendo un tema específico volcando en ella todos los conocimientos adquiridos hasta la fecha, con la asesoría de docentes especializados en el tema.

Esta investigación se realiza con la finalidad de solucionar los conflictos o malos entendidos y así mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” en el periodo 2015, en la provincia de Moyobamba.

Pretendo crear antecedentes que estimulen a nuevos profesionales a buscar información y referencias, ampliar sus intereses y cultivar el gusto por la investigación.

El análisis del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral en una empresa es importante; porque nos permite ver el estado actual del Clima Organizacional y cómo influye en el Desempeño Laboral y buscar mejorarlo. Para la obtención de las metas propuestas por la empresa y alcanzar desarrollar un clima organizacional en la que el colaborador esté conforme y logre sus objetivos.

Las investigaciones de este tipo me ayudarán a ampliar mis conocimientos y habilidades, para saber cómo debo desenvolverme a futuro en el campo laboral.

## 1.6. Hipótesis

Hi = El clima laboral influye positivamente en la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, periodo 2015 – Moyobamba.

Ho = El clima laboral influye negativamente en la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, periodo 2015 – Moyobamba.

## 1.7. Objetivos.

### **General:**

Evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.

### **Específicos:**

- Conocer el clima organizacional de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.
- Identificar las deficiencias del clima organizacional de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.
- Conocer el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.
- Identificar las deficiencias del desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.
- Determinar el clima organizacional en el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.

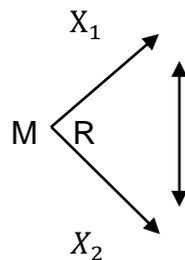
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

**No Experimental.** Las variables estudiadas en mi tesis (clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores) se resolvieron en su contexto natural para el cual no fueron manipuladas, simplemente se recolectaron los datos para su respectivo análisis.

**Descriptiva - Correlacional,** porque se tiene como objetivo determinar en qué influye el Clima Organizacional al desempeño laboral de los colaboradores, es decir, en primer lugar se realizará la descripción de las características y cualidades que presentan las variables para luego encontrar la relación entre la variable independiente y dependiente.

Dónde:



En donde:

M = Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”

X<sub>1</sub> = Clima Organizacional.

X<sub>2</sub> = Desempeño Laboral.

R = Relación

## 2.2. Variables, operacionalización

Tabla N° 01. Operacionalización variable Independiente:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Define el clima organizacional como el punto de vista del medio institucional, definitivo por los valores, cualidades u opiniones individuales de los colaboradores, y los medios que señalan el grado de satisfacción y productividad que demuestran los miembros de la empresa. <b>Brunet, L. (2007)</b>	Se basa a la conducta del colaborador dependiendo del ambiente de trabajo, apreciadas directas o indirectamente por ellos afectando en la motivación y el comportamiento.	<b>AUTONOMÍA INDIVIDUAL</b>	- Responsabilidad. - Independencia. - Poder de decisión.	- Siempre. - Algunas veces. - Nunca.
			<b>GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO</b>	- Estructura. - Métodos.	- Casi Nunca. - Siempre.
			<b>RECOMPENSA</b>	- Monetarios. - Promociones.	- Casi Nunca. - Nunca.
			<b>CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO</b>	- Capacitación. - Agradecimiento.	- Casi Siempre. - Siempre

Fuente: Elaboración propia

**Tabla N° 02. Operacionalización variable dependiente:**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral del colaborador es la actitud o comportamiento efectivo del individuo para desenvolver eficazmente en los compromisos y deberes pertenecientes al puesto que ocupa. <b>García J. (2008 Pág.89).</b>	Es el grado de empeño, o actitudes vistas en los colaboradores que son importantes para lograr las metas de la empresa, mostrando su nivel de competencia y contribución con la empresa.	<b>ADAPTABILIDAD</b>	- Trabajador. - Ambiente. - Puesto de trabajo.	- Casi Siempre. - Algunas veces. - Siempre
			<b>COMUNICACIÓN</b>	- Capacidad de expresar. - Capacidad de escuchar. - Capacidad de motivar.	- Casi Siempre. - Algunas veces. - Casi Nunca.
			<b>INICIATIVA</b>	- Habilidad de iniciativa. - Dedicación al trabajo. - Impulso.	- Casi Nunca. - Casi Siempre - Nunca.
			<b>CONOCIMIENTOS</b>	- Técnicos. - Profesionales.	- Casi Nunca. - Siempre.
			<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	- Ambiente de Apoyo. - Formación. - Rendimiento.	- Siempre. - Algunas Veces. - Casi Nunca
			<b>DESARROLLO DE TALENTOS</b>	- Comportamiento dirigido a metas. - Competencia. - Planificación de actividades.	- Siempre. - Nunca - Casi siempre.

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población y muestra

#### **Población:**

La población se encontrará constituida por el total de los trabajadores la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” que son:

<b>PUESTOS</b>	<b>Nº TRABAJADORES</b>
Gerente	1
Contador	1
Asistentes	2
Secretaria	1
Catador	3
Control de Calidad	3
Almacenero	3
Técnicos de Campo	8
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

#### **Muestra:**

La muestra se encuentra constituida por 22 colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”

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

#### **Recolección de datos:**

El instrumento que se utilizó para la variable 1. **Clima Organizacional** es un cuestionario; que está basada en preguntas de las dimensiones e indicadores de la variable.

El instrumento fue será sometido a la prueba de fiabilidad mediante procedimiento estadístico elaborada en Excel con programa y el SPSS 22, para ver la consistencia interna del instrumento metódico.

Estuvo conformado por 16 ítems con tipo de respuestas nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

El instrumento que se utilizó para la variable 2. **Desempeño laboral**, es un cuestionario; que está basada en preguntas para medir las dimensiones e indicadores de la variable.

El instrumento fue será sometido a la prueba de fiabilidad mediante procedimiento estadístico elaborada en Excel con programa y el SPSS 22, para ver la consistencia interna del instrumento metódico. Estuvo conformado por 25 ítems con tipo de respuestas nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

### **Validación:**

Los instrumentos se validaron para la variable I y II mediante la opinión de 3 expertos en administración quienes emitieron una ficha de la ponderación de la encuesta.

### **Confiabilidad del instrumento:**

Para la determinación de la confiabilidad de datos, se aplicó la prueba de alfa de conbrach que determinó como índice de confiabilidad de 0.763 para la primera variable y para la segunda variable un valor de 0.756.

La prueba piloto se aplicó a 22 colaboradores de una empresa similar a la empresa objeto de estudio, lo que indicó que sí es confiable, cuyos resultados se muestran a continuación:

## **Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Clima Organizacional**

### **Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	22	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	22	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,763	,767	16

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P2	52,50	41,881	,531	,953	,738
P3	52,50	42,357	,330	,729	,753
P4	52,50	40,643	,439	,851	,743
P5	52,82	43,013	,335	,856	,752
P6	52,86	43,647	,343	,968	,752
P8	52,36	45,766	,073	,935	,778
P9	52,41	45,015	,226	,974	,760
P10	52,73	42,589	,423	,927	,745
P11	52,45	43,117	,294	,544	,756
P12	52,50	44,071	,236	,641	,761
P13	52,68	45,370	,211	,973	,761
P14	52,55	42,831	,431	,846	,745
P15	52,55	41,593	,441	,786	,743
P16	52,64	40,528	,533	,922	,734
P17	52,68	41,084	,456	,844	,741
P18	52,64	42,052	,468	,920	,742

## Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	22	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,756	,764	25

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	89,45	91,879	,180	,754
P2	89,59	92,539	,062	,764
P3	89,91	81,991	,574	,728
P4	90,00	87,810	,246	,752
P5	89,59	93,110	,049	,763
P8	89,59	90,253	,206	,753
P9	89,50	89,405	,264	,750
P10	89,73	87,922	,256	,751
P11	89,64	91,100	,222	,752
P14	89,41	86,348	,436	,740
P16	89,86	93,171	,045	,764
P17	89,23	87,898	,493	,740
P18	88,95	87,474	,580	,738
P19	89,50	88,167	,334	,746
P20	89,73	80,970	,611	,725
P21	89,86	77,647	,649	,718
P22	89,64	91,385	,113	,761

P23	89,50	89,310	,270	,750
P24	89,86	92,028	,102	,760
P28	89,59	91,301	,195	,754
P29	89,82	93,013	,089	,759
P30	89,77	88,184	,366	,744
P31	90,14	86,028	,449	,739
P32	90,05	86,426	,475	,738
P33	89,91	90,468	,148	,759

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para este método se utilizó Microsoft Excel y los programas SPSS 22, se elaboró gráficos estadísticos para cada dimensión de las variables mediante los resultados obtenidos en la hoja de cálculo, y finalmente se realizó las interpretaciones de los gráficos con el propósito de una mejor comprensión.

## 2.6. Aspectos éticos

La presente investigación en propuesta y realizada por el propio investigador, la misma que se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo.

De tal manera, la información adquirida por los encuestados fue tratada con total confidencialidad, las cuales se utilizaron solo para la presente investigación.

Además, la información adquirida de libros, revistas, entre otros, fue respetada por derechos de autor, siendo propiamente citadas según normas APA.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Clima Organizacional de la Cooperativa de Servicios Múltiples

##### Frutos de Selva

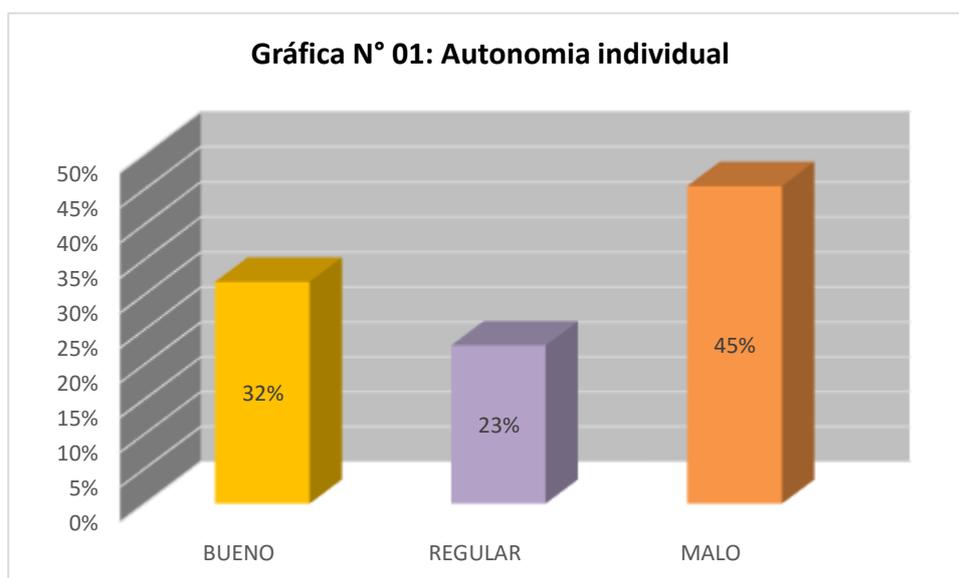
Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar clima organizacional, se procesó los resultados, viviéndolo los valores de acuerdo a las alternativas de la encuesta, para ver en qué nivel se encuentran, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

Para describir el clima organizacional de la empresa Cooperativa de Servicios Múltiples frutos de selva, se elaboró tablas y gráficos que contemplan información de acuerdo a las dimensiones establecidas:

##### Dimensión I: Autonomía Individual

Tabla N° 01: Autonomía individual		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	7	32%
REGULAR	5	23%
MALO	10	45%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

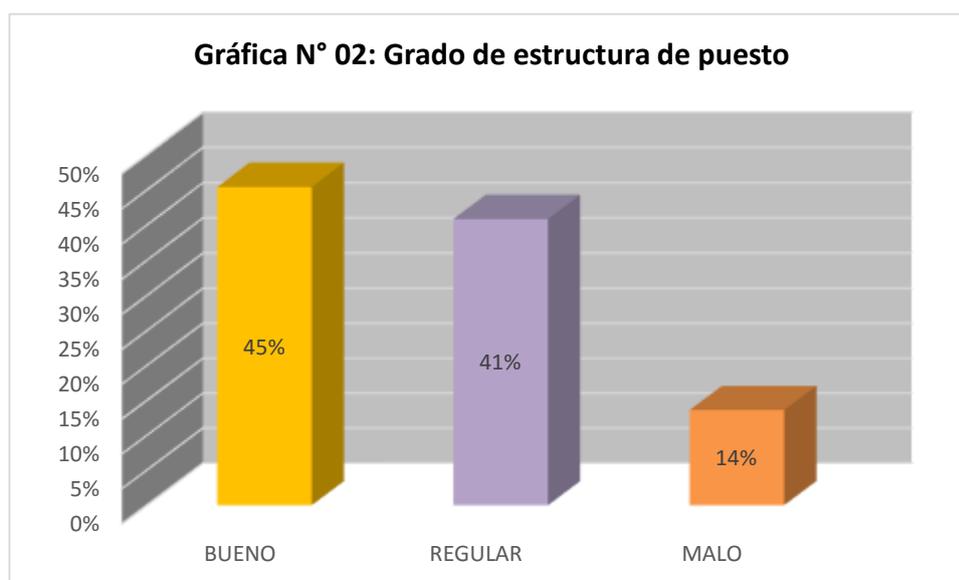


De las 22 personas encuestadas de nuestra población-muestra de la empresa Cooperativa de Servicios Múltiples, de la tabla y la figura uno podemos deducir que el clima organizacional por la dimensión de autonomía individual esta entre el 45% de no tiene la capacidad de independencia en la realización de sus labores el 23% se siente capaz y el 23% solo en ocasiones.

## DIMENSIÓN II: Grado de estructura de puesto

Tabla N° 02: Grado de estructura de puesto		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	10	45%
REGULAR	9	41%
MALO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



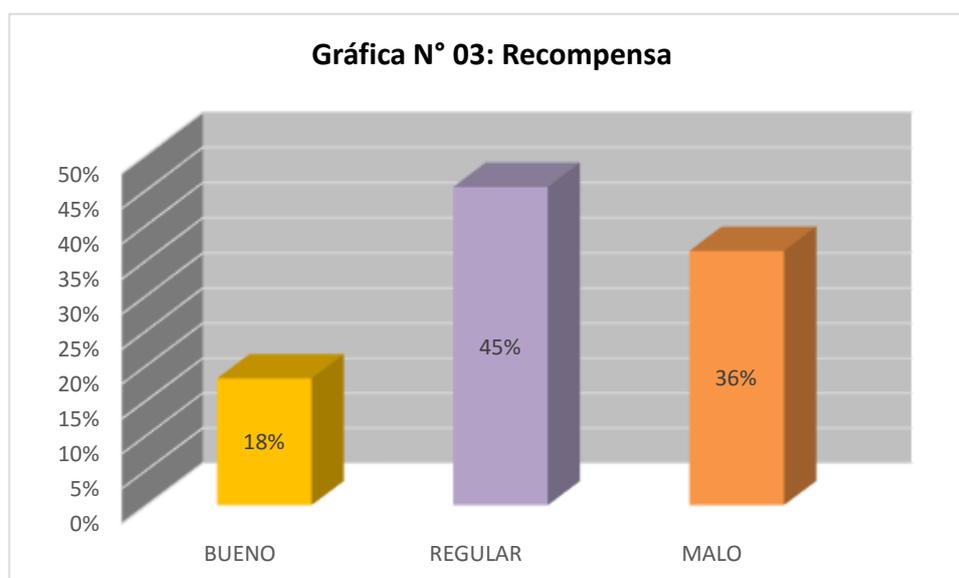
Del total de personas encuestadas, con respecto a la dimensión de grado de estructura, manifiestan que un 45% y 41% se apoyan sin la necesidad de que le piden, así mismo buscan mejoras para la empresa, averiguando alternativas de motivación.

La figura nos muestra que solo el 14% de colaboradores prefieren hacer solos, sin pedir ayuda ni ayudando, no buscan soluciones ni mejoras para la empresa.

### Dimensión III: Recompensa

<b>NIVELES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BUENO	4	18%
REGULAR	10	45%
MALO	8	36%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

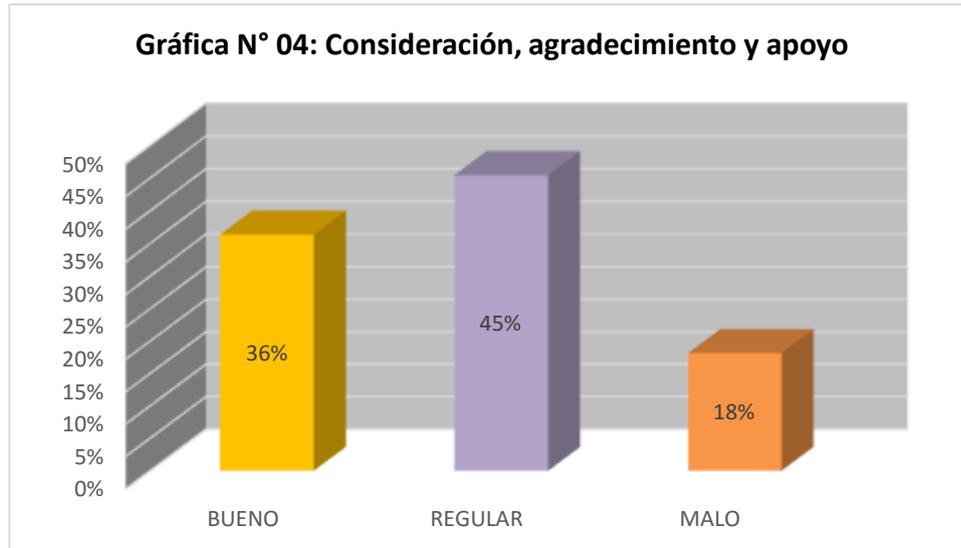


De la tabla y la figura podemos deducir que en cuanto a la dimensión recompensa el 45% están de acuerdo con algunas de los métodos se utilizan para recompensar al empleador, pero un 36% creen que debería mejorar los métodos ya sea con un pago en efectivo de dinero y no con capacitaciones o días libres.

### Dimensión IV: Consideración, agradecimiento y apoyo

<b>NIVELES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BUENO	8	36%
REGULAR	10	45%
MALO	4	18%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Con respecto a esta dimensión nos podemos fijar que entre un 36% y un 45%, están conformes y apoyan a sus compañeros porque les gusta ser elogiados por su jefe por la efectividad de una actividad realizada.

También podemos observar que solo el 18% prefieren hacer las cosas porque no siente que la empresa esta agradecida con ellos por sus labores.

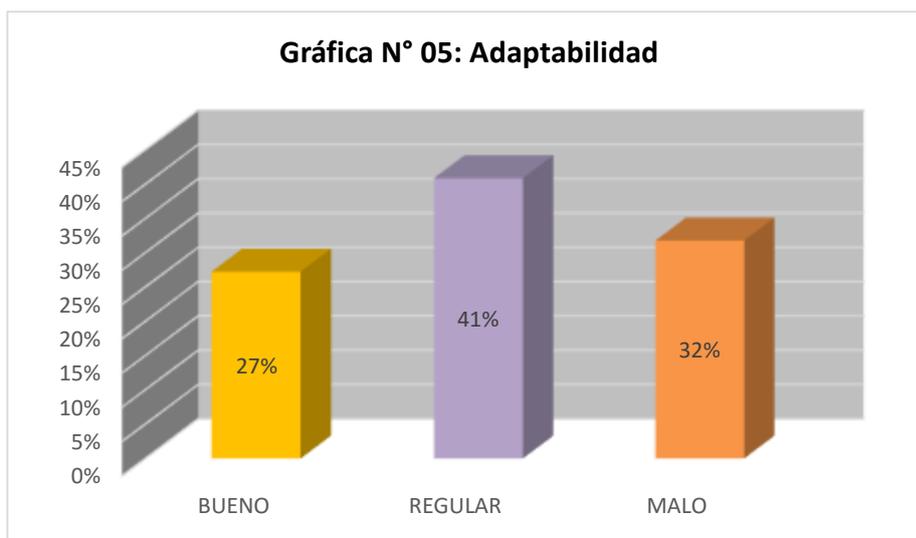
### **3.2. Desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples Frutos de Selva**

Habiendo aplicado los cuestionarios para determinar el desempeño laboral de los colaboradores, se procesó los resultados, viviéndolo los valores de acuerdo a las alternativas de la encuesta, para ver en qué nivel se encuentran, calculando así sus frecuencias y hacer sus respectivos gráficos para sus análisis correspondientes.

## Dimensión I: Adaptabilidad

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	6	27%
REGULAR	9	41%
MALO	7	32%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



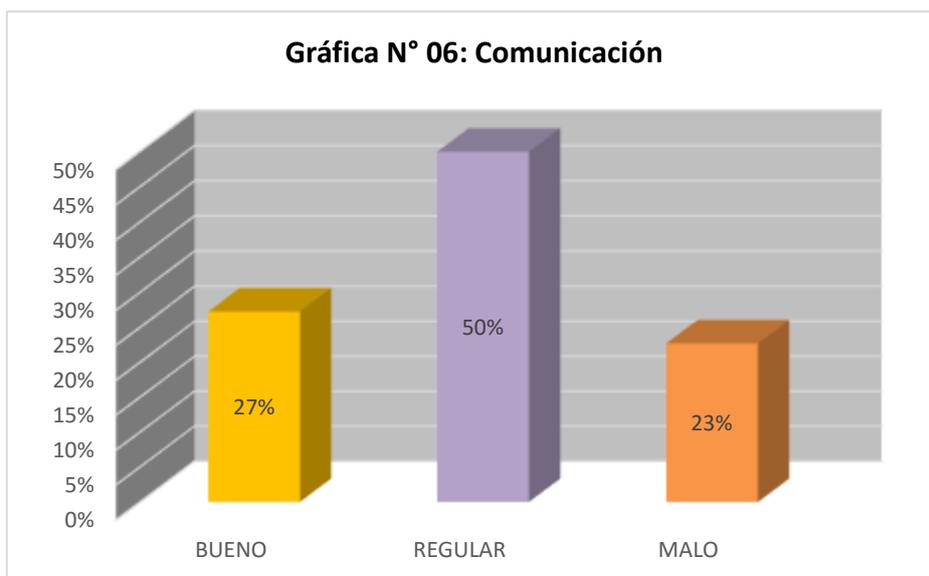
Con respecto a esta dimensión nos podemos fijar que entre un 27% y un 41%, se adaptan a los cambios que puedan suscitar en la empresa como cambios de oficina o cambios de personal.

Asimismo, podemos observar que un 32% no están de acuerdo con los cambios permanentes que se puedan dar.

## Dimensión II: Comunicación

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	6	27%
REGULAR	11	50%
MALO	5	23%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

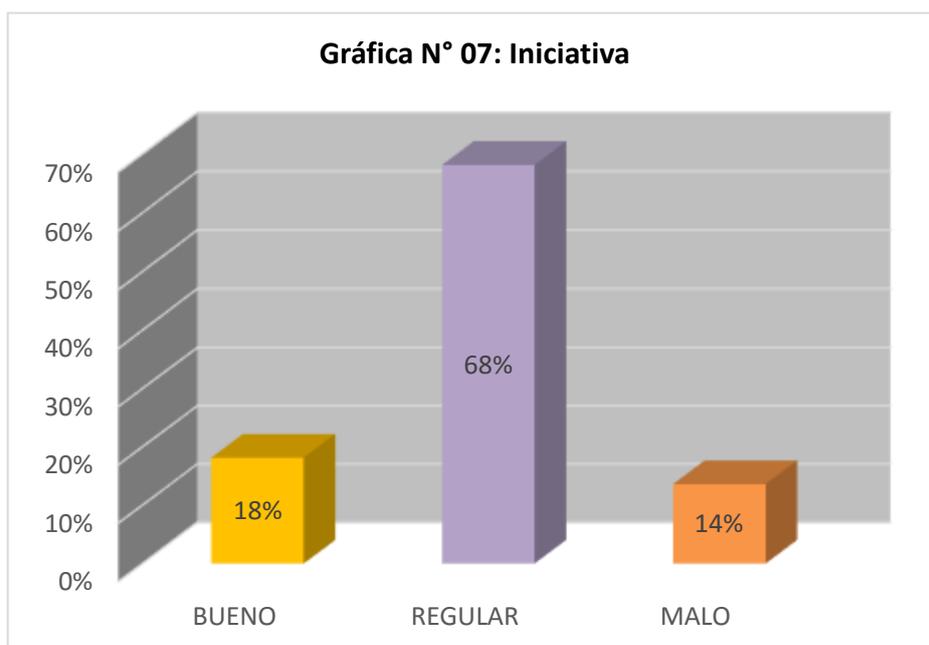


Con respecto a esta dimensión nos podemos fijar que entre un 27% y un 50%, están conformes y casi conformes en las diferentes formas que se da la comunicación este total se comunica e informa todo lo que pueda estar pasando ya sea positiva o negativa. Igualmente podemos observar que solo el 23% prefieren no opinar ni expresan capacidades de escuchar o motivar a sus compañeros.

### Dimensión III: Iniciativa

<b>Tabla N° 07: Iniciativa</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BUENO	4	18%
REGULAR	15	68%
MALO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

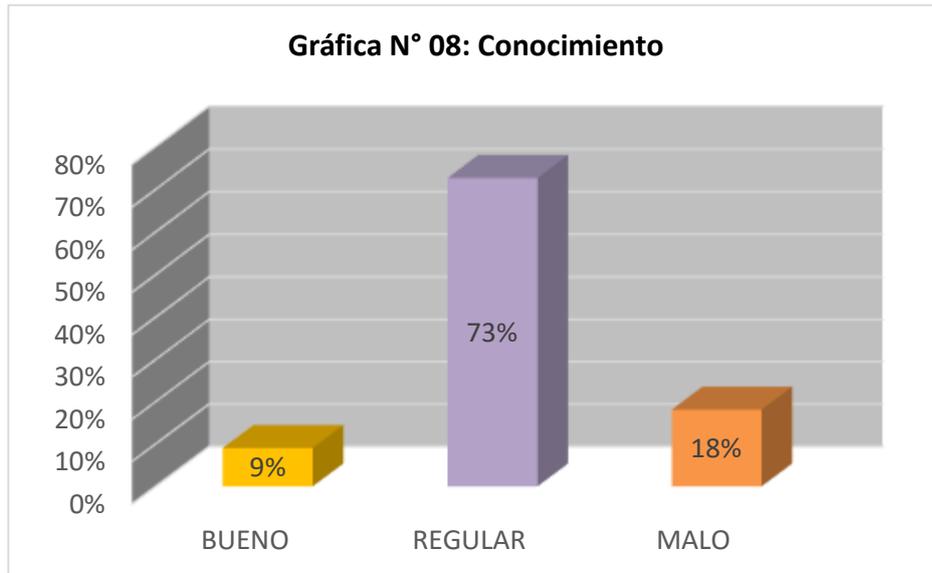


Con respecto a esta dimensión nos podemos fijarnos que solo un 18% expresa sus ideas, trabaja con esmero y dedicación, además expresa sus opiniones sin necesidad de que le pidan y un 68%, solo opina cuando cree que es conveniente, y casualmente busca solucionar o dar soluciones a algún suceso.

#### **Dimensión IV: Conocimiento**

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	2	9%
REGULAR	16	73%
MALO	4	18%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**



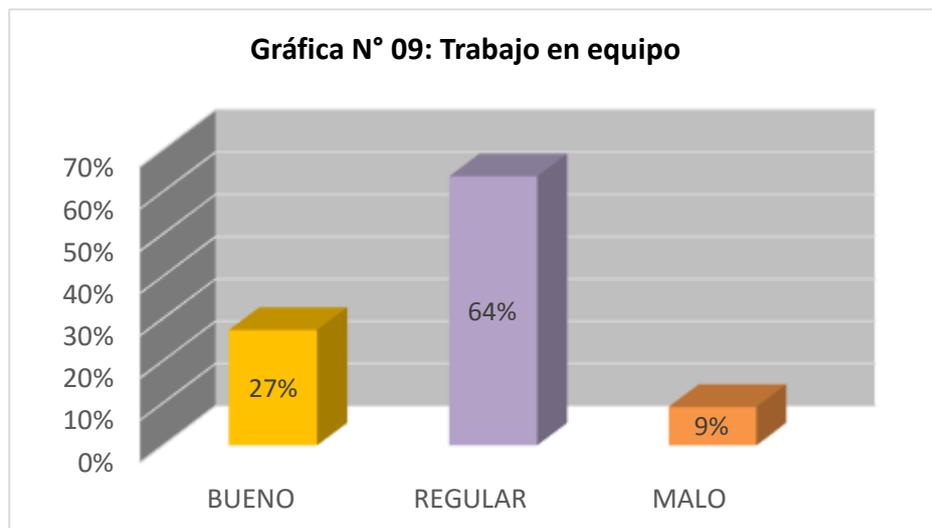
Con respecto a esta dimensión nos podemos fijar que entre un 9% y un 73%, son aquellos que demuestran sus conocimientos, destrezas y experiencias y lo comparten con los demás solo en ocasiones o dependiendo de que se trate el tema o actividad a realizar.

#### **DIMENSIÓN V: Trabajo en equipo**

**Tabla N° 09: Trabajo en equipo**

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	6	27%
REGULAR	14	64%
MALO	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

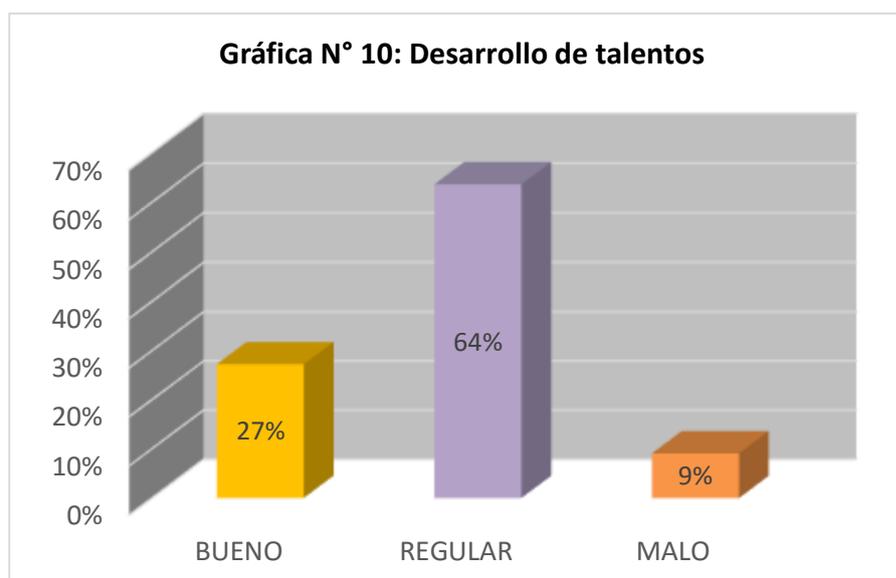


Con respecto a esta dimensión nos podemos fijar que entre un 27% y un 64%, están conformes y apoyan, coordinan y hay un buen nivel de relación para laborar en equipo para tener un mejor trabajo y a tiempo establecido según sus metas.

#### Dimensión VI: Desarrollo de talentos

<b>NIVELES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BUENO	6	27%
REGULAR	14	64%
MALO	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Con respecto a esta dimensión nos podemos fijar que entre un 27% y un 64%, están conformes y casi conformes, por lo que aportan, organizan y coordinan sobre las actividades y tareas a realizar en grupo.

También podemos observar que solo el 9% prefieren no involucrarse con apoyar en las actividades.

### 3.3. Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Frutos de Selva de Moyobamba – 2015.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA	DESEMPEÑO LABORAL
N		22	22
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	54,68	75,64
	Desviación estándar	8,465	8,466
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,195	,245
	Positivo	,166	,162
	Negativo	-,195	-,245
Estadístico de prueba		,195	,245
Sig. asintótica (bilateral)		,029 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los datos obtenidos, nos muestran que la distribución de la prueba es normal, y que es significativa, debido a que la significancia es menor a 0.05.

Correlaciones

			CLIMA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA	Coefficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados nos muestran que hay una relación directa positiva, ya que el valor obtenido es de 0.029, así mismo la significancia es de 0.01, lo que indica que es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

Es decir, que existe una relación significativa entre el clima y el desempeño laboral, logrando con este resultado, demostrar que es de suma importancia que la empresa mantenga interés en este aspecto, por lo que es uno de los motivos que el empleador puede mostrar su desempeño negativamente.

De esta manera, la empresa debe prevenir futuras acciones negativas de parte del colaborador sintiéndose comprometidos, logrando así que muestren sus capacidades, intereses y conocimientos, cumpliendo con objetivos y metas trazados por la empresa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la Cooperativa de Servicios Múltiples Frutos de Selva de Moyobamba no está desarrollando un clima organizacional bueno sino que los resultados de las 4 dimensiones de la variable se vienen elaborando de manera regular porque reflejan un porcentaje alto concerniente a no estar tan bien el clima; así mismo los indicadores de las dimensiones también se vienen desarrollando de manera regular, pero eso no involucra ver a los colaboradores no estar 100% entregados a la empresa y no siempre existen buenas relaciones laborales y personales que intervienen en el desempeño laboral.

Cuando los colaboradores están satisfechos con su labor, la productividad y crecimiento de la empresa suele mejorar, aportando buenos beneficios a la empresa ya sea económicamente o posicionándola en el mercado, no obstante el jefe debe tener una buena relación con los colaboradores ya que son un factor importante para el clima organizacional teniendo como efecto un buen desempeño laboral.

Así mismo, la variable de desempeño laboral de igual forma se viene desarrollando de manera regular ya que las metas establecidas no siempre se cumplen, pues los colaboradores son cooperativos en algunos casos pero les falta tener más consideración con cumplir sus responsabilidades planificando sus labores y cumpliéndolos.

Los resultados adquiridos muestran que existe una relación entre ambas variables, el valor obtenido fue de 0.992 lo que indica que el clima organizacional guarda relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores.

## **V. CONCLUSIÓN**

- 5.1 Conocer el clima organizacional de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015, si se relaciona directamente con el desempeño laboral y se ha obtenido como resultado que es regular, de las relaciones laborales que existe entre los colaboradores siendo no buena ni mala, mostrando así que en ocasiones se sienten bien laborando en la empresa. Identificando así que está en una situación regular, por lo que se puede buscar soluciones de mejora.
- 5.2 Se ha logrado conocer así mismo que el desempeño laboral está en una etapa regular, que muestra que el colaborador a veces cumple con sus metas y a veces no le interesa.
- 5.3 También se ha identificado que las deficiencias del desempeño laboral serían la falta de cooperación de todo el personal en general, lo que puede estar ocasionando una desmotivación en la efectividad de sus capacidades, como también puede ser que algunos sientan que existe preferencias ya que no se les llama la atención a todos cuando cometen errores.
- 5.4 Determinando así que el clima organizacional tiene mucho que ver en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que si existe buen clima en la empresa el personal no tendrá motivo de insatisfacción o incomodidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 La empresa debe hacer pequeños eventos buscando que el personal tenga más relación y tratando a todos de la misma manera, ya sea que al dar vacaciones a uno, los demás también tengan ese beneficio.
- 6.2 Dialogar con todo el personal y permitirles decir sus incomodidades y como deben solucionarlos, permitiéndoles así ser participen de las soluciones de los problemas que puedan estar suscitando o lo que puede evitarse.
- 6.3 Buscar otros medios de lograr que todo el personal se sienta identificado con la empresa.
- 6.4 Buscar alternativas para la mejora del clima organizacional dando como efecto un buen desempeño en las labores que ejecuta el colaborador.

## VII. REFERENCIAS

**ÁLVAREZ, SH. (2012).** *La Cultura y el Clima Organizacional como factores relevantes en el rendimiento laboral en el Instituto de Oftalmología.* (Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad de Zaragoza – España.

**BRUNET L. (2005).** *El Clima De Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias.* México: Editorial Trillas.

**CHIAVENATO, I. (2001).** *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: Nomos S.A

**CHIAVENATO, I. (2011).** *Administración de Recursos Humanos.* Madrid: Mc Graw-Hill.

**DELGADO, M. (2010).** *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño laboral: un estudio de caso.* (Tesis de titulación). Universidad Central de Venezuela Facultad de Humanidades y Educación. Venezuela.

**FLOREZ, J. (2008):** *Comportamiento Humano en las Organizaciones.* Materia, Teoría y Comportamiento Organizativos. Editorial Universidad del Pacifico. Lima.

**GARCÍA, D. (2008).** *Determinación del clima organizacional en la Piladora Molinor SAC.* (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo – Trujillo.

**MOLINA, P. (2011).** *Influencia del Clima Organizacional en el servicio al cliente de la empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca,* en la ciudad de Oaxaca, México.

**NIEVES Y HERNÁNDEZ (2010).** *La motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos.* (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Veracruzana - México.

**RENGIFO, M. K. (2011).** *El clima organizacional y su efecto en la satisfacción de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras en el distrito de la Banda de Shilcayo en el año 2011.* (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.

**SILVA, D. (2008).** “*Determinación del clima organizacional en la Piladora Molinor SAC en la ciudad de Lambayeque*”. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo. Trujillo.

**SOTOMAYOR, Q. F. (2012).** *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012.* (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Moquegua, Perú.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos:

#### Instrumento para evaluar el Clima organizacional

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de clima organizacional de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba en el año 2016. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente. Teniendo en cuenta el siguiente ítems.

Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Nº	AUTONOMÍA INDIVIDUAL	1	2	3	4	5
1	Promueve con responsabilidad las labores o deberes que está a su cargo.					
2	Realizas tus labores sin necesidad que tu jefe este controlando para verificar que están realizando sus labores de trabajo.					
3	Consideras que las decisiones que tomas son adecuadas.					
4	Tomas iniciativa para apoyar o dar decisiones para la mejora de la empresa.					
5	Tomas decisiones sin consultar a tu jefe.					
	<b>GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO</b>					
6	Apoyas a tus compañeras sin la necesidad de que te lo pidan.					
7	Ayudas a buscar métodos de motivación para que tus compañeros se desempeñen mejor.					
8	Colaboras con reunir a todos tus compañeros para buscar mejoras de la institución.					
	<b>RECOMPENSA</b>					
9	Te motivan con pagos extras por los días feriados u horas no laborables.					
10	Recibes algún beneficio cuando realizas tus trabajos mejor de lo que esperan.					
11	Te agradecen por dar alguna solución a problemas que puedan suscitar en la empresa.					
12	La organización reconoce y premia los esfuerzos realizados					
	<b>CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO</b>					
13	Capacitan al personal en temas a fines a su puesto.					
14	Muestran reconocimientos y valoran las opiniones e ideas de otros.					
15	Recibes apoyo de tus compañeros o de tu jefe cuando estas mal de salud.					
16	Te elogian delante de todos tus compañeros por haber realizado una buena labor.					

## Instrumento para evaluar el Desempeño Laboral

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de desempeño en la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba en el año 2016. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente. Teniendo en cuenta el siguiente ítems.

Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Nº	ADAPTABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Hay buen nivel de aceptación de las propuestas entre compañeros en la empresa donde labora.					
2	Existe un buen trabajo en equipo.					
3	Te adecúas a los cambios de situaciones que susciten en la empresa.					
4	Crean un ambiente de trabajo en el que los empleados puedan auto-desarrollarse.					
5	Crees que hay buena elección para el cargo que ocupan.					
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
6	Existe un buen nivel de comunicación, respecto a la fluidez de la información en la empresa donde labora.					
7	Informas a tu jefe de algún problema o requerimiento que puedas tener.					
8	Les permiten opinar con respecto a alguna actividad de la empresa.					
9	Sientes que las tareas que realizas te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente.					
	<b>INICIATIVA</b>					
10	Tomas la iniciativa para solucionar problemas de equipo.					
11	Te esmeras por hacer tu trabajo bien.					
12	Expresas tus ideas para realizar algún evento de la empresa.					
13	Impulsas a tus compañeros a participar en las actividades que realiza la empresa.					
	<b>CONOCIMIENTO</b>					
14	Conocen los riesgos y aplican medidas de prevención más adecuadas en su trabajo.					
15	Utilizan los conocimientos técnicos y la experiencia para mejorar su efectividad.					
16	Usted demuestra que domina las labores de las cuales realiza.					
17	Demuestras tus conocimientos cuando la ocasión lo amerita.					

<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
18	Coordina directamente con su jefe inmediato para realizar las actividades.					
19	Aceptas la ayuda de otros compañeros cuando lo necesitas.					
20	Tomas decisiones o haces recomendaciones cuando es necesaria una respuesta rápida.					
<b>DESARROLLO DE TALENTOS</b>						
21	Contribuye con aportaciones al logro de los objetivos de la empresa.					
22	Organizan y coordinan los recursos implicados en la implantación de los planes.					
23	Desempeñas distintas funciones según exija la tarea o el momento.					
24	Demuestra sus habilidades para poder ser competente.					
25	Realizan seguimientos de las soluciones adoptadas para los problemas.					

## **Anexo 2: Validación de los instrumentos**

**Anexo N° 04**

**INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

- Apellidos y Nombres del experto: *J. Vallejos Tafur Juan Britman*
- Institución donde labora: **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
- Instrumento motivo de evaluación: *Desarrollo de Tesis*
- Autor del instrumento: *Sánchez Lucero Alicia*

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

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
<b>SUBTOTAL</b>					16	25
<b>TOTAL</b>					41	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Es aplic*  
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: ( puntos):



*Lic. Juan Britman Vallejos Tafur* 3 68  
 Reg. CLAD 19624  
 Docente UCV

Moyobamba, setiembre del 2016

**Anexo N° 04**

**INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

- Apellidos y Nombres del experto: **TONI PEREYRA GONZALES**
- Institución donde labora: **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
- Instrumento motivo de evaluación: **DESARROLLO DE TESIS**
- Autora del instrumento: **SANCHEZ LUCE ALICIA**

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

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL					16	25
TOTAL					41	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *es apta*  
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: ( puntos)



*Toni Pereyra Gonzales*  
**Toni Pereyra Gonzales**  
 Reg. CLAD-12857  
 Docente UCV

Moyobamba, setiembre del 2016

### Anexo 3: Matriz de consistencia

<b>TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva” de Moyobamba – 2015”
<b>PROBLEMA</b>	¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba - 2015?
<b>HIPÓTESIS</b>	<b>H<sub>1</sub></b> El clima laboral influye positivamente en la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, periodo 2015 – Moyobamba. <b>H<sub>0</sub></b> El clima laboral influye negativamente en la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, periodo 2015 – Moyobamba.
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Conocer el clima organizacional de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.

	<p>Identificar las deficiencias del clima organizacional de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.</p> <p>Conocer el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.</p> <p>Identificar las deficiencias del desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.</p> <p>Determinar el clima organizacional en el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.</p>
<b>DISEÑO DEL ESTUDIO</b>	<p>No experimental</p> <p>Descriptiva – correlacional.</p>
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<p>Estuvo conformada por los 22 colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples “Frutos de Selva”, de Moyobamba – 2015.</p>
<b>VARIABLES</b>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>