



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANNIE
SOPER, MOYOBAMBA 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

GÓLAC TENORIO, PILAR

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 la vida, las fuerzas y el trabajo que me da cada día para poder lograr mis objetivos. También a mi padre, Oscar, por su apoyo incondicional, sus buenos ejemplos, consejos de perseverancia y constancia. De la misma manera a mi hermano, Elvis, por su ayuda y lucharé siempre por ser un buen ejemplo de imitar en todos los aspectos de mi vida. Por último, a mi hijo, Jacob, por ser el motor que me impulsa para seguir adelante aun en medio de la adversidad

La autora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por fortalecer mi vida para lograr ejecutar y culminar el presente trabajo. A mis familiares por su comprensión y apoyo incondicional que día a día me motivaron a seguir adelante con la ejecución de esta investigación. También a la asesora Dra. Obsta. Yolanda Navarro Barrera, por la orientación y el seguimiento continuo durante todo este proceso.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pilar Golac Tenorio, con DNI N° 43781634, me presento ante el jurado encargado de la evaluación de mi tesis y expongo:

A bien de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, 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 académicas de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, diciembre del 2016

Pilar Gólac Tenorio

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

Cumpliendo lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis denominada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANNIE SOPER, MOYOBAMBA 2016”, la cual someto a su examinación y consideración esperando que cumpla lo establecido en los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo Descriptiva – Correlacional, en la cual se intenta identificar la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente. Estimados señores miembros del jurado y autoridades tengo plena confianza en que sabrán dar conformidad, de manera justa, el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las apreciaciones y sugerencias que puedan hacer al respecto.

Atentamente,

Pilar Gólac Tenorio

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos.....	25
II. METODOLOGÍA.....	26
2.1 Diseño de investigación.....	26
2.2 Variables, Operacionalización.....	26
2.4. Población, muestra y muestreo.....	29
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.6. Métodos de análisis de datos.....	32
2.7. Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	42

VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
VIII. ANEXOS.....	46

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	27
Tabla N° 02: PRUEBA DE CONFIABILIDAD CLIMA ORGANIZACIONAL	30
Tabla N° 03: PRUEBA DE CONFIABILIDAD DESEMPEÑO LABORAL	31
Tabla N° 04: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	33
Tabla N° 05: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
Tabla N° 06: ESTILO DE LIDERAZGO	35
Tabla N° 07: DESEMPEÑO DE TAREAS	36
Tabla N° 08: DESEMPEÑO CONTEXTUAL	37
TABLA N° 9: PRUEBA DE NORMALIDAD	38
TABLA N° 10: RHO DE SPEARMAN PARA DETERMINAR LA CORRELACIÓN	38

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfica N° 01: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	33
Gráfica N° 02: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
Gráfica N° 03: ESTILO DE LIDERAZGO	35
Gráfica N° 04: DESEMPEÑO DE TAREAS.....	36
Gráfica N° 05: DESEMPEÑO CONTEXTUAL.....	37

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo demostrar la relación que existe entre las variables clima organizacional y desempeño laboral , con la finalidad de dar a conocer cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E “Annie Soper”, Moyobamba, la metodología que se utilizó fue descriptiva-correlacional, descriptiva porque describe cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral; correlacional, porque se orienta a determinar el nivel de relación entre las dos variables de estudio, comprobándose que existe una correlación muy buena entre las mismas; el estudio es cualitativo porque su medición no se expresa numéricamente sino mediante una escala de medición que es la de Likert.

La población estuvo compuesta por 25 colaboradores, a quienes se les aplicó 2 tests; el primero para medir el clima organizacional y el segundo para medir el desempeño laboral, cuyo grado de confiabilidad para el primero fue de 0.617, y el segundo, con un grado de confiabilidad de 0.622. Luego se procedió con la recolección de los datos, los cuales fueron codificados y procesados en programas de cálculo estadístico; y gracias a la aplicación del estadístico de Spearman se demostró que existe una correlación positiva de 0.99 entre las dos variables, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis principal H_1 .

Palabras claves: Clima, organización, desempeño, labor

ABSTRACT

The present research aims to demonstrate the relationship between organizational environment and work performance variables, with the purpose of informing how the organizational climate influences the work performance of the workers in the "Annie Soper" school, Moyobamba, The Methodology used was descriptive-correlational, descriptive because it describes how the organizational environment influences the work performance; Correlational, because it is oriented to determine the level of relationship between the two study variables, proving that there is a very good correlation between both variables; The study is qualitative because its measurement is not expressed numerically but through a measurement scale that is Likert.

The population was composed of 25 employees, who were given two tests; the first to measure the organizational environment and the second to measure work performance, whose reliability level for the first was 0.617, and for the second a reliability degree of 0.622. Then the data were collected, which were coded and processed in statistical calculation programs; And thanks to the application of the Spearman statistic it was demonstrated that there is a positive correlation of 0.99 between the two variables, then the null hypothesis H_0 is rejected and the main hypothesis H_1 is accepted.

Keywords: Environment, organization, performance, work

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la estabilidad y el éxito de las empresas en el mundo laboral para alcanzar los estándares de calidad depende mucho en establecer un clima organizacional favorable, ya que es un elemento esencial para el desempeño eficiente de los colaboradores. Gestionar un ambiente laboral eficaz influye en la motivación, el compromiso, la creatividad y en el trabajo de los colaboradores, al mismo tiempo favorece la actitud para confrontar situaciones de indecisión, mitigando las implicancias negativas, que nacen del proceso de transformación, sobre la eficiencia de una organización.

La adecuada gestión del clima organizacional dentro de una empresa no solo implica la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo que va más allá de las responsabilidades de su cargo, señaló Paula Szeinman, Líder de Clima Organizacional y Capacitación de HayGroup Perú.

En el Perú, en la ciudad de Arequipa se realizó un estudio sobre la influencia del clima laboral en la productividad empresarial donde se pudo observar que, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa, el cual tiene un impacto sobre la productividad regional. Pero en el año 2013 se realizó un estudio similar, pero esta vez los resultados fueron negativos, por tal motivo Arequipa dejó de ganar 2 millones de dólares porque los trabajadores no estaban motivados en su centro de labores. Bajo esta afirmación se puede inferir que todo tipo de organización sea pública o privada prestadora de bienes o servicios no es ajena a esta realidad.

En la ciudad de Moyobamba, específicamente en la Institución Educativa Annie Soper los colaboradores muestran algunas deficiencias ya que se puede observar trabajadores no motivados por falta de estímulos, así

mismo presentan problemas de comunicación y relaciones interpersonales, lo cual genera conflictos para el buen funcionamiento de sus labores; impidiendo así el logro de los objetivos organizacionales en su totalidad.

Otro punto observado fue la falta de liderazgo por parte de algunos coordinadores de área, así como también la incapacidad para solucionar conflictos laborales para mejorar el trabajo entre los integrantes del equipo. En cuanto al desempeño laboral, los colaboradores de la institución educativa no realizan un desempeño contextual y de tareas de manera eficiente ya que no existe identificación institucional porque no asumen compromisos organizacionales, muchos de ellos no tienen iniciativa propia ante las tareas encomendadas afectando su productividad tanto en cantidad y calidad.

Hay que tener en cuenta que, si los colaboradores están motivados y cooperan en equipo, se convierten en pilares destacables en las instituciones exitosas que basan sus logros en este fundamento. Debido a esto, uno de los motivos para efectuar la investigación de clima organizacional, es que se considera que, para alcanzar un buen clima laboral, es necesario mantener relaciones cordiales entre los colaboradores y la gerencia sin descuidar al cliente externo.

Con esta investigación, quiero ayudar a la institución a desarrollar un clima organizacional adecuado porque es un elemento clave para el desempeño laboral exitoso.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Mejía Chan (2012), en su tesis *“Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales”*, llega a la conclusión de que una adecuada evaluación de las competencias laborales hacia los colaboradores permite la identificación de la forma en la que el trabajador genera productividad en su centro de labores, logrando sumar y facilitar las acciones tomadas que

arreglen o motiven de acuerdo a los resultados obtenidos del desempeño. Así mismo se identificó que las competencias laborales son de mucha influencia para los agentes, en su desempeño individual, dado que esto es un mecanismo que demanda la mejora de sus servicios y atención al cliente, renovar sus conocimientos, incrementar sus habilidades y desarrollar una actitud adecuada para desenvolverse exitosamente en sus actividades. De esta forma comprueba su hipótesis alterna donde la Evaluación de desempeño impacta directamente en el trabajo de los colaboradores del servicio de telefonía.

Rivas Hernández (2009), en su tesis: "*Satisfacción y Desempeño Laboral de los Docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador*", llega a la conclusión apoyada en su investigación que la satisfacción laboral mantiene un grado significativo de correlación con el nivel del desempeño de los profesores. Además estos resultados permiten sugerir que mientras existan un grado mayor de satisfacción también podrá existir un desempeño mucho mejor de los profesores en sus actividades. Así mismo de podría inferir que si la satisfacción disminuye, hará lo propio el desempeño laboral.

Orta y Raimod (2005), en sus tesis: "*Influencia de la motivación en el Clima Organizacional de Arquina, C.A*", investiga el grado de motivación de los colaboradores, donde intenta identificar que esta motivación afecta en la eficiencia del empleado. Utiliza para esto, una metodología descriptiva y correlacional con información recolectada en campo. Ambos comentan además que un nivel elevado de motivación es base fundamental en una organización para alcanzar un entorno de trabajo estable, que permita un desempeño mejorado de las funciones de cada miembro de la empresa, siendo eficientes y eficaces y que evite además la generación de estrés para lograr alcanzar los objetivos y metas que la empresa se plantea.

Fernández y Flores (2003), en sus tesis: *“El Clima Organizacional y su influencia en el personal adscrito a la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Abierta Venezuela”*, buscan investigar aquellos elementos que afectan el clima de una empresa, utilizando un método que incluye investigación de campo, descriptiva, donde se encuestó a 40 colaboradores de la institución. Esto les permitió evidenciar que en la empresa existe una urgencia de mejorar el entorno laboral, además de la existencia de errores en el mecanismo de comunicación entre los colaboradores. Esta investigación resalta al Clima Laboral como un elemento esencial en cualquier institución, orientando alternativas que logren la efectividad empresarial basada en este elemento, principalmente en Centros Educativos donde debe existir una relación armoniosa entre el personal administrativo y docente, si la empresa apunta a alcanzar las metas de sus estudiantes y de Centro Educativo en sí.

A nivel nacional:

Vargas Pardo (2015), en sus tesis: *“Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón Lambayeque”*, llega a la conclusión que mediante la medición del clima laboral de este centro educativo se identificó que tres cuartas partes de los encuestados menciona que tienen un clima consultivo, que se considera aceptable pero puede lograr una mejora sustancial para alcanzar a ser un clima de participación en grupo, donde destaque la comunicación más fluida y dinámica. Se sugiere además que los directivos establezcan canales que fomenten la participación de sus colaboradores que los incentive a comprometerse propiciando al mismo tiempo interactividad entre ellos a asumir tareas con responsabilidad.

Bedoya (2003), en su tesis: *“La Nueva Gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”*, comenta que en el mundo globalizado actual todos compiten en el mercado del resto, donde se ha vuelto elemental que para

alcanzar el éxito se debe priorizar la llegada a los mercados con productos y servicios que se diferencien del resto. La revolución de la tecnología que hoy en día existe le permite a las organizaciones una reacción inmediata para hacer frente a la competencia en cualquier parte del mundo, esto a su vez ha permitido la creación de tecnologías donde compartir información en tiempo real sea un potencial de las empresas frente a su competencia.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Clima organizacional

Moriyama (2015), define al clima en una organización como aquel concepto cognoscitivo originado en el entorno industrial con base en la experimentación de diferentes modelos de evaluación, que logran responder a los aspectos singulares de cada institución. Además, sustenta que es un componente de los mecanismos organizativos, de gestión, de innovación y cambio que influencia en el comportamiento y la motivación que existe en los miembros de una organización.

Stephen (199), hace referencia que el Clima Organizacional es un entorno conformado por organizaciones y elementos externos que logran afectar su desempeño.

Forehand y Gilmer (1993), comentan que el Clima Organizacional es un conjunto de aspectos singulares y perennes que representan una organización, diferenciándola de otras, y que afectan la actitud del personal que lo conforma.

Cabrera (1996) menciona que el clima organizacional se trata sobre las apreciaciones emitidas por los integrantes de una empresa con respecto a la labor que realizan, el entorno real en el que se desenvuelven, las relaciones entre colaboradores en el centro laboral, y los diferentes mecanismos formales de regulación que influyen en dicha labor.

En la actualidad la mayoría de las empresas consideran al clima organizacional como un tema de mayor importancia porque busca un mejoramiento permanente del entorno laboral, que permita lograr el incremento de la productividad considerando el talento humano, que es el capital de mayor valor. También se puede afirmar que el clima organizacional no solo tiene que ver con el trato y relación que el jefe puede tener con sus colaboradores o clientes; sino que también abarca el espacio donde las personas desempeñan su trabajo; el cual puede funcionar como enlace o barrera para el adecuado desempeño de toda la empresa en su conjunto o de ciertos colaboradores ubicados al interior o fuera de la misma.

Características del clima organizacional

Goncalves (1997), manifiesta que para entender mejor la definición de clima organizacional se debe resaltar ciertas características. El clima está referido a las características del entorno de trabajo pudiendo ser externas o internas. Estas características son distinguidas de manera directa o indirecta por los empleados que se desenvuelven en ese entorno. El clima tiene consecuencias en la actitud laboral. El clima interviene como una variable entre la actitud individual y el sistema organizacional. Además, manifiesta en la organización estas características son casi perennes el tiempo, diferenciando a una organización de otra y de a un área de otra al interior de una misma entidad.

Así mismo Goncalves (1997) manifiesta que el clima, de la mano de las características y estructuras organizacionales y los sujetos que la componen, conforma un sistema dinámico muy alto. Las apreciaciones y respuestas que comprenden el clima organizacional se crean en una variedad de factores muy amplia.

Dimensiones del clima organizacional

Moriyama (2015), divide al clima organizacional en tres dimensiones y cada una de ellas con sus sub dimensiones, que se detalla a continuación.

Dimensión comportamiento organizacional, caracterizado por la investigación constante de las acciones y comportamientos que los colaboradores muestran en las organizaciones. Aquí se tiene en cuenta tres indicadores: La Motivación, conformado por el bloque de propósitos e intereses del equipo en la organización, además también la conforman las respuestas y maneras naturales individuales que muestran las personas ante una inducción del entorno que se hace presente. La comunicación, mecanismo que otorga facilidad al flujo de comunicación entre colaboradores de la empresa, además de las opiniones, capacidades y actitudes dentro y fuera de la empresa.

Así mismo, Moriyama (2015) continúa describiendo el indicador Relaciones interpersonales y de trabajo, referido a la sensación de un entorno laboral estable que perciben sus miembros, con relaciones adecuadas entre los colaboradores y las jefaturas. Por consiguiente, menciona a la *Dimensión estructura organizacional*, referido al aspecto normativo y procedimental de la empresa que controla el cumplimiento de trabajo, considerando que su orden dinámico y de cambio, abarca un grupo de coordinaciones e interacciones constantes entre el aspecto humano los medios y los procesos de la organización, asegurándose el logro de sus expectativas sociales.

Moriyama (2015) continúa definiendo los indicadores de esta dimensión como: Funcionamiento, referido al grupo de mecanismos que vitalizan la empresa, es la manera de organizarse que tiene una organización que le permita cumplir su misión y alcanzar sus metas. Condiciones de trabajo, referido al entorno físico y psicosocial en donde se cumplen las actividades, además de la calidad y cantidad de elementos suministrados para cumplir con las tareas asignadas. Y por último tenemos al Estímulo al desarrollo organizacional, referido al impulso dado a la búsqueda de un mejoramiento permanente que contribuya al cambio organizacional en función de las necesidades que se identifiquen.

Y como última dimensión Moriyama (2015), identifica a la *Dimensión estilo de dirección*, que involucra la manera adquirida en las prácticas de dirección en la organización para lograr la orientación de las acciones, con el objetivo de alcanzar los objetivos trazados por la organización. Para esto considera cuatro indicadores: Liderazgo, referido al dominio ejecutado por algunas personas, resaltando a los líderes aquí, quienes influyen en la actitud de otros para alcanzar los resultados. Participación, dado cuando todos los colaboradores y líderes se unen para alcanzar los objetivos. Solución de conflictos, relacionado al grado de aceptación de las opiniones emitidas por todos los colaboradores, jefes o subordinados, para poder enfrentar y dar solución a los problemas en cuanto aparezcan. Trabajo en equipo, que se fundamenta en el trabajo organizado y en un entorno de cooperación mutua para alcanzar los objetivos comunes de la organización.

Moriyama (2015), finaliza aseverando que al conocer el clima de una organización se puede generar una retroalimentación sobre los mecanismos que determinan las actitudes dentro de ella, logrando además la posibilidad de ingresar cambios con planificación, en las acciones y comportamientos de los miembros, así como en la estructura de la institución o en uno o más de los subsistemas que la conforman.

Desempeño laboral

Campbell (1990), comenta que el desempeño laboral se centra en la actitud de los trabajadores al momento de realizar una tarea específica y el nivel en el que cada uno asimila la obtención de sus resultados.

Arias (1999), refiere que es un desarrollo de tareas fundamentado en planificar, observar, seguir y evaluar las diferentes actitudes que emplean los colaboradores en sus funciones y de los resultados que esto pueda generar con la finalidad de que la empresa pueda tomar decisiones con eficacia para el personal.

Dessler (2001), lo define como la calificación otorgada a un colaborador donde se compara su actuar, en la actualidad o el pasado, contando con reglas instituidas para su desempeño.

Chiavenato (2002), comenta que es eficiencia de los colaboradores dentro de las empresas, muy imprescindible para la misma, donde el colaborador en forma individual actúa con gran labor y satisfacción en el trabajo.

Dalton, Hoyle y Watts (1998), lo definen como aquella medición de la eficiencia laboral de un individuo en una organización. Aplicado entre distintos elementos humanos que pueden darse entre el supervisor y sus subalternos, los empleados de un área a otra o entre ellos mismos, así se logra combinar varias posibilidades.

Stoner (1994), define al desempeño laboral como la forma eficiente de trabajo que realiza el recurso humano de una, logrando con ello alcanzar sus metas comunes, en base a normas elementales que se establecen con anticipación.

Basándose en todos estos enunciados, se podría decir que el desempeño es la valoración dado por los supervisores hacia un empleado de cómo este logra sus metas y objetivos, el cual permite visualizar hasta qué punto el colaborador puede realizar una labor que incluye una producción de unidades tangibles e intangibles.

Dimensiones del desempeño laboral

Campbell (1990), sustenta que el desempeño es multidimensional y esto incluye aspectos que abarcan elementos que están más allá de la pericia en las tareas. De esta forma asume que el desempeño puede estar compuesto de dos dimensiones. *Desempeño de Tareas*, definido como aquella destreza que tienen los colaboradores para la realización de tareas designadas a sus puestos, además de otras tareas que aportan en forma técnica a la empresa, de manera directa es decir formando parte del origen

de su proceso tecnológico, o de manera indirecta, otorgando las herramientas o servicios.

Así mismo, Campbell (1990), fundamenta cinco indicadores para esta dimensión: Toma de decisiones, procedimiento a través del cual se selecciona entre diferentes opciones o maneras para solucionar problemas diversos en diferentes contextos. Donde este proceso implica la definición de un propósito, enumerar las diferentes opciones favorables, su evaluación, luego del cual se escoge de entre todas cual es la más adecuada, para finalmente convertir a la que fue seleccionada, en una acción realizable. Organización y planificación, definida como la habilidad de establecer metas y priorizarlas al momento de realizar una actividad, construir un área o proyecto conjugando las acciones, plazos y herramientas a usar. También se entiende como el estudio previo de objetivos y acciones, basando las acciones no en el instinto sino en una base metodológica, en un plan o siendo lógico en las acciones.

Campbell (1990), continúa con el indicador Resolución de problemas, que requiere de personal eficaz y ágil, que promueva acciones correctivas importantes, pero con sentido común, de coste e innovador. Debe contar con habilidades para solucionar de manera activa, que no pierda tiempo al atender las dificultades y otorgando soluciones que consideren las consecuencias en un determinado plazo de tiempo. Considera que para resolver un conflicto se debe tener el problema definido, indagar posibles opciones de solución, darle valor a las repercusiones positivas y negativas de cada opción y posteriormente elegir aquella que más conviene e implantarla. Considera además la existencia de otras competencias que trabajan a la par siendo estas la creatividad, la toma de decisiones, la búsqueda de información, la flexibilidad y el trabajo en equipo.

Campbell (1990), continúa con el indicador Conocimientos técnicos, definidos como el saber hacer algo, es decir es toda aquella información y procesos para efectuar una actividad o decisión estratégica que se ejecuta con una finalidad. Comenta que, al resolver un problema, de forma

inconsciente siempre seguimos un método. Se debe tomar en consideración que el conocimiento técnico es el pilar de cualquier procedimiento tecnológico, mediante el cual las personas han logrado la satisfacción de necesidades e intereses. Y por último se tiene a la productividad, que define como aquella habilidad de un objeto o persona de producir, de ser ventajoso y conveniente. Siempre al pronunciar esta palabra es factible determinar cuan productivos puede ser algo o alguien.

Campbell (1990), define su segunda dimensión como *Desempeño Contextual*, al cual se refiere como el grupo de acciones y actividades realizadas y que no están comprendidas en las funciones establecidas como tareas para el puesto de trabajo, presentando ciertas características como el apoyo brindado al entorno social, institucional y psicológico del ambiente laboral, así mismo este tipo de desempeño tiene una especialidad menor al de una tarea, sus diferencias están más conectadas a la personalidad del colaborador, las acciones contextuales no pertenecen a la descripción del puesto. Además, comenta que es importante dado que la competencia mundial obliga a generar un mayor esfuerzo en los colaboradores, el trabajo en equipo se ha vuelto más frecuente que el individual, y también que el extra dado en un servicio se volvió importante.

De esta forma, Campbell (1990) define tres indicadores para esta dimensión teniendo a: Compromiso interpersonal, definido como actitudes con el fin de apoyar a otros colaboradores otorgando consejería, ilustraciones, ayuda en la ejecución de sus tareas, y sin dejar de otorgar una mayor ayuda emocional, es decir si hablamos de ayuda personal incluye aquí la cooperación, motivación, amabilidad o cortesía. Compromiso organizacional, aquellas actitudes orientadas a la representación positiva de la empresa, donde la motivación permite el logro de la misión y metas de la organización, siendo leales a la empresa y cumpliendo las normas y los reglamentos. Iniciativa personal: aquellas actitudes que requieren un esfuerzo extra teniendo en cuenta las situaciones difíciles de un puesto, y encierra aquellas acciones ligadas a la iniciativa, la perseverancia y el auto-desarrollo.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

En la presente investigación; la variable clima organizacional se sustenta en la teoría de Moriyama (2015) quien define al clima en una organización como aquel concepto cognoscitivo originado en el entorno industrial con base en la experimentación de diferentes modelos de evaluación, que logran responder a los aspectos singulares de cada institución.

La variable desempeño laboral se sustenta en la teoría de Campbell (1990) quien menciona que el desempeño laboral se centra en la actitud de los trabajadores al momento de realizar una tarea específica y el nivel en el que cada uno asimila la obtención de sus resultados.

Metodológica

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en esta investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad podrán servir de aporte para otros trabajos de investigación.

Práctica

Esta investigación surge porque tengo la necesidad de realizar un estudio profundo sobre el clima organizacional y el desempeño laboral para identificar la correlación que existe entre ambas variables y viceversa, en los colaboradores de la Institución Educativa “Annie Soper”

1.6. Hipótesis

H_i = El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.

H_o = El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.

Objetivos específicos

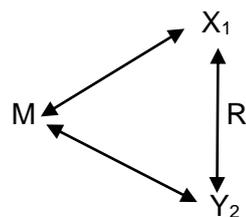
- Describir el clima organizacional de la institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.
- Describir el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa Annie Soper 2016.
- Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.

2.1 Diseño de investigación:

Es una investigación descriptiva - correlacional porque se tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el 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 1 y 2. El diseño es el siguiente:



En donde:

M	=	Muestra de estudio
X	=	Variable 1: Clima organizacional
Y	=	Variable 2: Desempeño laboral
R	=	Relación

Tipo de estudio

No Experimental, Debido a que, en la presente investigación, no es necesaria la aplicación de procesos experimentales para determinar y llegar a los fines trazados, no se manipulo ni altero a propósito las variables con la finalidad de obtener los objetivos esperados.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Desempeño laboral

2.3. Operacionalización de variables

Tabla N°01

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CLIMA ORGANIZACIONAL	Es un componente de los mecanismos Organizativos, de gestión, cambio e innovación que repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una empresa Moriyama (2015)	Es un proceso psicológico que describe las condiciones de la organización	Comportamiento organizacional	Motivación	Escala de LIKERT
				Comunicación	
				Relaciones interpersonales y de trabajo	
			Estructura organizacional	Funcionamiento	
				Condiciones de trabajo	
				Estímulo al desarrollo organizacional	
			Estilo de dirección	Liderazgo	
				Participación	
				Solución de conflictos	
				Trabajo en equipo	

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL	Se enfoca en la conducta de los colaboradores a la hora de realizar un trabajo específico y el grado en que cada uno de ellos toma el control de sus resultados Campbell (2014)	Es el conjunto de conductas relevantes para cumplir con los objetivos de la organización	DESEMPEÑO DE TAREAS	Toma de decisiones	Escala de LIKERT
				Organización y planificación	
				Resolución de problemas.	
				Conocimientos técnicos.	
				Productividad (cantidad y calidad del trabajo)	
			DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Compromiso interpersonal	
				compromiso organizacional	
				Iniciativa personal	

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo conformada por los 25 trabajadores tanto administrativos como docentes de la Institución Educativa Particular “Annie Soper” provincia y distrito de Moyobamba- 2016.

Muestra

Se trabajó con la misma muestra poblacional por ser un grupo reducido.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Recolección de datos

Para la recolección de los datos se aplicó el instrumento elaborado (encuesta) a todos los colaboradores de la Institución Educativa Particular “Annie Soper” provincia y distrito de Moyobamba- 2016, quienes personalmente respondieron a cada uno de los ítems de las encuestas aplicadas.

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 Cronbach que determino como índice de confiabilidad de 6 para ambas variables, tal como se muestra en los cuadros.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla N° 02

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	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
,617	,600	20

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
P1	51,0800	28,577	,353	,736	,589
P2	51,2000	28,083	,286	,965	,594
P3	51,4800	29,760	,158	,811	,611
P4	51,4000	29,833	,141	,845	,614
P5	52,8000	31,750	-,057	,866	,630
P6	52,6400	28,323	,288	,682	,594
P7	50,9600	25,707	,586	,914	,548
P8	51,1200	29,443	,145	,905	,615
P9	51,6400	25,907	,447	,943	,564
P10	51,2800	27,543	,247	,888	,601
P11	52,7600	30,773	,015	,937	,632
P12	52,8800	30,443	,104	,887	,617
P13	51,2000	27,167	,451	,931	,572
P14	52,9200	32,243	-,129	,845	,642
P15	51,6000	29,750	,139	,888	,614
P16	50,9600	28,623	,427	,808	,585
P17	53,4800	31,260	,014	,890	,624
P18	52,7600	29,107	,294	,883	,596
P19	52,8400	30,223	,102	,919	,618
P20	52,6800	29,393	,198	,897	,606

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 03

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	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
,662	,630	24

	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	76,0400	35,540	,580	,600
P2	74,4000	42,500	,289	,647
P3	74,7200	42,377	,270	,648
P4	74,5200	40,927	,412	,635
P5	74,6000	42,917	,186	,655
P6	74,8000	44,167	,034	,673
P7	76,0400	35,540	,580	,600
P8	76,3200	43,143	,153	,659
P9	76,4400	43,673	,108	,663
P10	76,6000	43,000	,225	,652
P11	74,6400	44,490	,055	,666
P12	74,6000	43,417	,122	,662
P13	74,7200	43,293	,172	,656
P14	76,0400	35,540	,580	,600
P15	75,0400	46,457	-,155	,680
P16	73,9200	43,660	,194	,655
P17	74,2000	45,000	,019	,667
P18	74,8800	44,443	,046	,668
P19	75,7200	41,793	,420	,638
P20	76,1200	42,277	,248	,649
P21	75,8400	40,140	,345	,638
P22	74,6000	43,500	,233	,653
P23	74,5200	43,843	,093	,664
P24	74,8000	46,167	-,120	,685

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó Microsoft Excel y los programas SPSS 22, donde se elaboró gráficos estadísticos para cada dimensión de las variables mediante los resultados obtenidos en la hoja de cálculo, posteriormente se ejecutó las interpretaciones de los gráficos con el fin de un mejor entendimiento.

2.7. Aspectos éticos

En la ejecución de esta tesis se consideró conservar la originalidad del trabajo respetando los derechos del autor, la propiedad intelectual para la redacción de citas y referencias bibliográficas; durante la investigación no se copió o plagió de otros trabajos.

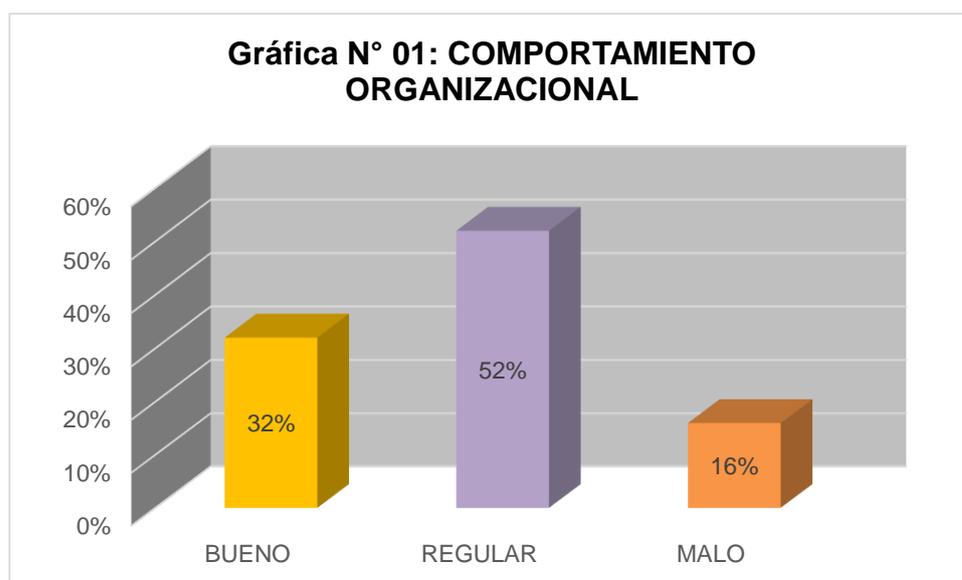
III. RESULTADOS

3.1. Clima organizacional de la institución educativa particular Annie Soper

Después de aplicar los cuestionarios para evaluar el clima organizacional, se procesó los resultados obtenidos a través de gráficas y su análisis respectivo.

Tabla N° 04: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	8	32%
REGULAR	13	52%
MALO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

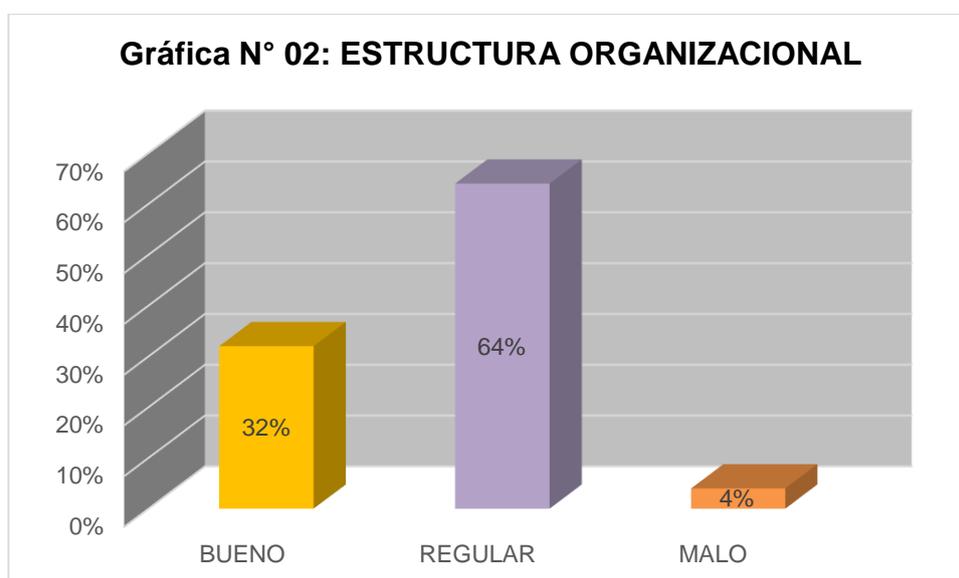
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos después de aplicar la encuesta a los colaboradores de la institución educativa Annie Soper, se observa en el gráfico que la dimensión del Comportamiento Organizacional es regular y se ve reflejado en un 52%, mientras que tan solo el 16% afirma que es malo. Pero a pesar de ello los indicadores que más resaltan son

la motivación y las relaciones personales, porque los trabajadores demuestran ánimo y energía para realizar sus labores cultivando siempre las buenas relaciones con sus jefes y compañeros.

Tabla N° 05: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	8	32%
REGULAR	16	64%
MALO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: elaboración propia



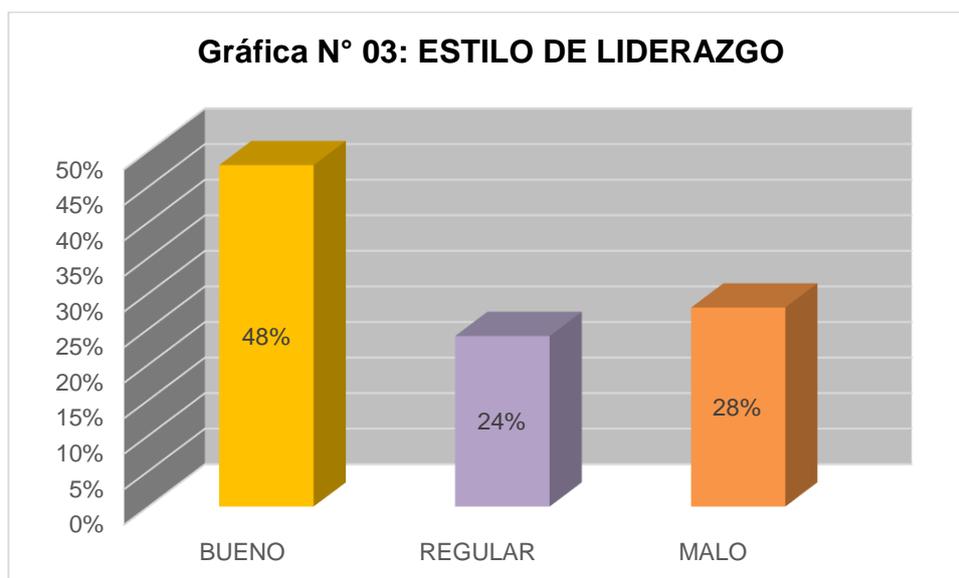
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del total de personas encuestadas, referente a la dimensión de Estructura Organizacional el 64% afirman que es regular y tan solo el 4% menciona que esta dimensión es mala; el indicador que más destaca en esta variable es la condición de trabajo porque la mayoría de los trabajadores conocen como está organizada la institución, conocen a sus directivos y quien depende de quién, también se sienten contentos en el ambiente donde se desempeñan porque es un clima favorable.

Tabla N° 06: ESTILO DE LIDERAZGO		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	12	48%
REGULAR	6	24%
MALO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

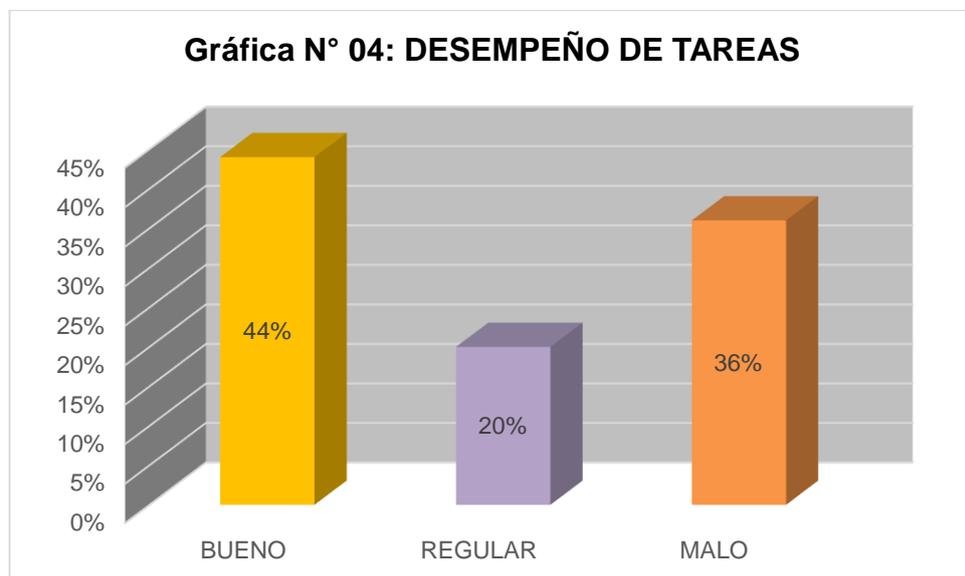
Interpretación:

De las 25 personas encuestadas el 48% menciona que la dimensión del estilo de liderazgo es buena porque sienten satisfechos con el estilo de liderazgo de sus superiores porque saben delegar funciones adecuadamente y animan a sus colaboradores a asumir responsabilidades, también siempre están buscando como solucionar

los conflictos para evitar malos entendidos de esa manera fomentar el trabajo en equipo y el compañerismo.

Tabla N° 07: DESEMPEÑO DE TAREAS		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	11	44%
REGULAR	5	20%
MALO	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

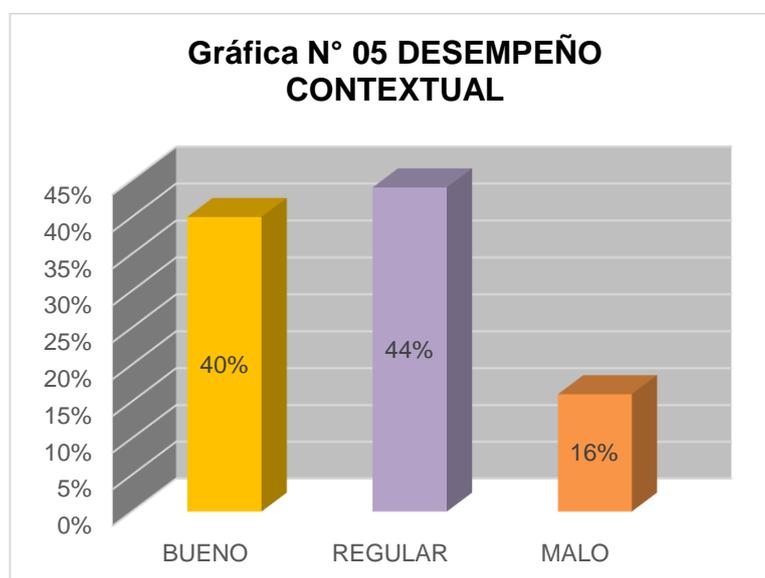
Interpretación:

Del total de encuestados con respecto a la dimensión del desempeño de tareas el 44% menciona que es buena y los indicadores que tuvieron un mayor destaque fueron la toma de decisiones, los conocimientos técnicos y la productividad; también los colaboradores siempre están contribuyendo con propuestas oportunas para tomar decisiones oportunas y en su mayoría realizan un trabajo organizado para cumplir con las metas de la jornada diaria, del mismo modo aplican sus

conocimientos intelectuales y tecnológicos para optimizar sus labores cumpliendo así con las fechas establecidas.

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	10	40%
REGULAR	11	44%
MALO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Del total de los encuestados el 44% afirman que el desarrollo contextual es regular puesto que los colaboradores no asumen compromiso organizacional en su totalidad, el 16% dice que esta dimensión es mala porque existen colaboradores que aún no son capaces de ejecutar actividades distintas a sus labores, pero de una u otra manera influyen en la organización.

3.2. Relación del Clima Organizacional y el Desempeño laboral de la institución educativa particular Annie Soper

Tabla N° 09: Prueba de Normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA ORGANIZAC	DESEMPEÑO LABORAL
N		25	25
Parámetros normales ^{a,b}	Media	56,08	81,52
	Desviación estándar	7,182	11,723
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,227	,240
	Positivo	,121	,232
	Negativo	-,227	-,240
Estadístico de prueba		,227	,240
Sig. asintótica (bilateral)		,002 ^c	,001 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la presente investigación se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov obteniendo con los datos totales que la distribución de la prueba es normal y significativa, puesto que la significancia es menor a 0.05. Por lo tanto, se procederá a emplear el estadístico de Spearman para poder comprobar la relación entre ambas variables de estudio.

TABLA N° 10: Rho de Spearman para determinar la correlación

Correlaciones

			CLIMA ORGANIZ	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Para determinar la correlación entre ambas variables se utilizó el estadístico de Spearman tal como se muestra en la tabla N° 7, obteniendo así un coeficiente de correlación $Rho = 0.99$ que se interpreta como una correlación muy buena entre las dos variables con un valor de significancia 0.00 que es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis principal H_1 .

Por lo tanto, se afirma que existe influencia directa y significativa ente el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de os colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.

IV. DISCUSIÓN

El comportamiento organizacional de la Institución Educativa Annie Soper se viene ejecutando de forma regular, pues reflejan un porcentaje alto de los resultados obtenidos; los indicadores de esta dimensión también se vienen desarrollando de manera regular, pero eso no implica ver trabajadores motivados y con buenas relaciones laborales y personales que influye en el desempeño laboral. Cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo buenos beneficios económicos, no obstante, las relaciones que establecen los jefes con sus colaboradores tienden a ser un factor determinante para el clima organizacional, así como también para la satisfacción laboral y productividad.

La estructura organizacional de la Institución Educativa Annie Soper también se está desarrollando de forma regular ya que refleja un 64 %, pues los colaboradores no conocen en su totalidad el conjunto de normas y procedimientos que controlan el cumplimiento del trabajo en la organización. También hay que considerar que la empresa tiene la responsabilidad de impulsar a sus trabajadores a mejorar constantemente tanto en lo profesional y lo personal.

El estilo de dirección se está desarrollando de manera eficiente el cual se ve reflejado en un 48% donde los trabajadores están contentos de contar con jefes que se preocupen por ellos y que sepan delegar funciones adecuadamente, siempre buscando solucionar los conflictos de manera adecuada que pueden influir negativamente en el desarrollo de sus procesos.

En la Institución Educativa Annie Soper, la dimensión de desempeño de tareas se viene ejecutando de forma significativa pues los colaboradores son organizados y responsables al realizar sus labores ya que saben planificar su tiempo, al mismo tiempo pueden resolver problemas aplicando sus conocimientos tanto intelectual como tecnológico que influye directamente en la producción.

Referente a la dimensión del desempeño contextual se desarrolla de manera regular con el porcentaje más alto pues esta variable va más allá de asumir las tareas netamente que competen a su función, sino que implica el realizar otras actividades que de una u otra manera benefician a la organización.

Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación estrecha entre ambas variables, el valor obtenido fue de 0.99 lo que indica que el clima organizacional guarda relación significativa con el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

5.1 El clima organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016, si se relaciona de manera directa con el desempeño laboral y es regular ya las relaciones laborales y de trabajo que mantienen los colaboradores no es buena pero tampoco mala, que a pesar de ello se sienten bien con las condiciones de trabajo en la empresa.

5.2 El desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa Annie Soper 2016 es regular pero la dimensión más desarrollada es el desempeño de tareas y no el desempeño contextual, ya que resulta mucho más práctico desarrollar las funciones propias del área que estar realizando otras actividades ajenas al puesto de trabajo.

5.3 El grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa Annie Soper, Moyobamba 2016, es significativamente buena.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Para que ambas variables sean buenas y no regulares se debe realizar capacitaciones con un profesional, sobre cómo mejorar el clima organizacional y su respectiva importancia ya que influye directamente sobre el Desempeño laboral. Además, se debe desarrollar actividades de confraternidad que fortalezcan las relaciones laborales y personales.
- 6.2 Reconocer las actividades extras que realizan el personal, que de una u otra manera beneficia a la empresa, a través de estímulos y recompensas ya sea tangible o intangible de esa manera motivarlos a seguir mejorando su desempeño laboral e influya en los demás colaboradores.
- 6.3 Teniendo en cuenta que ambas variables se relacionan de manera significativa. Los directivos deben monitorear constantemente el desempeño de las áreas para poder identificar las falencias que se presentan en las mismas y así buscar alternativas de solución y por ende contar con colaboradores contentos y más productivos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brunet, L. (1999). *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias”*. Editorial Trillas, México. Recuperado el 14 de octubre de: https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=23IMWJD_LNKw8wf_hp7ADA#q=Brunet%2C+L.+%E2%80%9CEI+Clima+de+Trabajo+en+las+Organizaciones

Campbell, D.T., & Fiske, D.W. (1959). “Convergent and discriminant validation by means of the multitrait-multimethod matrix”. *Psychological Bulletin*. Recuperado el 14 de octubre de: <http://epm.sagepub.com/content/76/6/912.abstract>

Campbell, J.P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational*. Palo Alto, CA. Recuperado el 18 de octubre de: <http://www.ijoa.org/imta96/paper77.html>

Chiavenato, I. (1996) *“Administración de Recursos Humanos”*. Editorial Mc Graw Hill (3ra edición). México.

Davis, K. (1991). *“Compartimiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizaciones”*. Mc Graw Hill (3ra ed.). México.

Dessler, G. (1996). *“Administración Personal”*. Editorial Prentice Hall (6ta edición). México.

Dessler, G. (1993). *“Organización y Administración”*. Prentice Hall Interamericana, México.

Franklin, B. (2002). *“Organización y Métodos, un enfoque competitivo”*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Forehand y Gilmer (1993). *“Organización y Administración”*. Editorial. Prentice Hall Interamericana. México.

Goncalvez (1997). *“Dimensiones del Clima Organizacional, Sociedad Latino Americana para la calidad”*. Recuperado el 22 de octubre de: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2012/vega_arias_jefferson_sa_2012.pdf

Goncalvez, A. (2000). *“Fundamentos del Clima Organizacional”*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

Guizar M. R. (1998). *“Desarrollo Organizacional”*. Editorial Mc Graw Hill (1ra edición). México.

Mondy, R. W. (2010). *“Administración de recursos humanos”*. Editorial Pearson Educación (6° Ed.) México.

Marques De Ponte & Gonzales, G. (2010). “La relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado de Caracas. Universidad Católica Andrés Bello- Venezuela”.

Moriyama (2015). *“Revista Cubana de salud Pública”* recuperado el 5 de noviembre de: <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v41n4/spu04415.pdf>.

Stephen, R. (199). *“Comportamiento organizacional”*. Editorial Pearson Educación (10ª ed.). México

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumento para evaluar el nivel de clima organizacional

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de clima organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2015. En donde se le pide marcar con sinceridad en el cuadro que crea correspondiente. Teniendo en cuenta la siguiente escala.

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

Comportamiento organizacional									
Motivación					5	4	3	2	1
1	¿Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?								
2	¿Las tareas que realizo me motivan y me permiten desarrollarme profesionalmente?								
Comunicación					5	4	3	2	1
3	¿La organización mantiene a su personal enterado en forma directa y oportuna de todo aquello que puede afectar?								
4	¿Existe comunicación suficientemente buena entre las áreas?								
Relaciones interpersonales y de trabajo					5	4	3	2	1
5	¿Existe buena relación de trabajo entre jefes y trabajadores?								
6	¿Existe confianza entre compañeros de trabajo?								
Estructura Organizacional									
Funcionamiento					5	4	3	2	1
7	¿La organización cuenta con una planificación institucional que guía sus actividades?								
8	¿El trabajo está claramente definido y estructurado?								
Condiciones de trabajo					5	4	3	2	1
9	¿Conozco bien como está organizada la empresa, quienes son los directivos, quien depende de quién y las áreas que existen?								
10	¿El ambiente laboral donde me desempeño es bueno?								
Estímulo al desarrollo organizacional					5	4	3	2	1
11	¿La institución cuenta con un sistema de promoción que ayuda a mi crecimiento profesional y personal?								
12	¿Soy reconocido por mi contribución individual?								
Estilo de dirección									
Liderazgo					5	4	3	2	1
13	¿Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo de mis superiores?								
14	¿Mi jefe se preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo?								

Participación		5	4	3	2	1
15	¿Mi jefe delega adecuadamente y anima a su equipo a asumir responsabilidades?					
16	¿En esta empresa se fomenta la participación del personal siempre que es posible?					
Solución de conflictos		5	4	3	2	1
17	¿Trato de negociar sobre aspectos que no estamos de acuerdo y de enfatizar los puntos para solucionar dificultades?					
18	¿Realizas lo que sea necesario para evitar malos entendidos?					
Trabajo en equipo		5	4	3	2	1
19	¿Pertenezco a un buen equipo de trabajo?					
20	¿Cuándo tengo una tarea difícil, puedo contar con la ayuda de mis compañeros?					

Anexo N° 02: Instrumento para evaluar el nivel de desempeño laboral

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2015. En donde se le pide colocar el número en el cuadro que crea correspondiente. Teniendo en cuenta la siguiente escala.

1	2	3	4	5
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

DESEMPEÑO DE TAREAS						
Toma de decisiones		5	4	3	2	1
1	Analiza las alternativas y la información disponible para tomar decisiones necesarias.					
2	Contribuye con propuestas oportunas.					
3	Tiene iniciativa propia para hacer las cosas.					
Organización y planificación		5	4	3	2	1
4	Es organizado y responsable al realizar sus laborales.					
5	Planifica su tiempo para cumplir con sus metas durante la jornada laboral.					
6	Cumple con los procedimientos existentes.					
Resolución de problemas		5	4	3	2	1
7	Interactúa adecuadamente con el personal manteniendo relaciones cordiales					
8	Es capaz de resolver problemas dentro de su área de trabajo.					
9	Necesita apoyo de su jefe o de su compañero de trabajo para resolver algún conflicto.					
Conocimientos técnicos		5	4	3	2	1
10	Aplica sus conocimientos para el logro de los objetivos institucionales					
11	Comparte información con la finalidad de optimizar el trabajo					
12	Emplea la tecnología para el desarrollo de sus labores					
Productividad		5	4	3	2	1
13	Desarrolla las actividades en forma lógica para lograr los objetivos previstos.					
14	Cumple con las fechas establecidas					
15	Es ordenado y claro en el trabajo					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL						
Compromiso interpersonal		5	4	3	2	1
16	Apoya a sus compañeros de trabajo cuando necesitan ayuda					
17	Le gusta tener un buen ambiente de amistad con sus compañeros de trabajo					
18	Es empático.					
Compromiso organizacional		5	4	3	2	1

19	Participa en las actividades de la organización.					
20	Cumple con las normas y políticas de la empresa; así como las funciones de su área.					
21	Conoce la visión y misión de su centro de trabajo					
	Iniciativa personal	5	4	3	2	1
22	Contribuye con propuestas nuevas tomando la iniciativa					
23	Está comprometido con la organización sin tener en cuenta el día y la hora.					
24	Realiza labores distintas para el bien de la organización					

ANEXO N° 03

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- **Apellidos y Nombres del experto:** Lic. Juan Britman Vallejos Tafur
- **Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo
- **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta para evaluar el Clima Organizacional
- **Autor del instrumento:** Pilar Gólac Tenorio

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.				✓	
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.				✓	
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.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					✓
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				✓	
SUBTOTAL					24	20
TOTAL					44	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **FAVORABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (44 puntos):

Lic. Juan Britman Vallejos Tafur
Reg. CLAD 19524

Moyobamba, setiembre del 2016

DNI N° 00819368

ANEXO N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- **Apellidos y Nombres del experto:** Lic. Juan Britman Vallejos Tafur
- **Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo
- **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta para evaluar el Desempeño Laboral
- **Autor del instrumento:** Pilar Gólac Tenorio

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.				✓	
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.				✓	
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.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					✓
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					✓
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					✓
SUBTOTAL					24	20
TOTAL			44			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (44 puntos):

Lic. Juan Britman Vallejos Tafur
Reg. CLAD 19524

Moyobamba, setiembre del 2016

DNI N° 00819368

ANEXO N° 05

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- Apellidos y Nombres del experto: Lic. Tony Venancio Pereyra Gonzales
- Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- Instrumento motivo de evaluación: Encuesta para evaluar el Clima Organizacional
- Autor del instrumento: Pilar Gólac Tenorio

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.				✓	
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.					✓
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.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					✓
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					✓
SUBTOTAL					20	25
TOTAL		45				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: *(45 puntos)*


Lic. Tony Pereyra Gonzales
 Reg. CLAD 12857

Moyobamba, setiembre del 2016

DNI N° 05390926

ANEXO N° 06

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- **Apellidos y Nombres del experto:** Lic. Tony Venancio Pereyra Gonzales
- **Institución donde labora:** Universidad Cesar Vallejo
- **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta para evaluar el Desempeño Laboral
- **Autor del instrumento:** Pilar Gólac Tenorio

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.					✓
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.					✓
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.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					✓
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				✓	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				✓	
SUBTOTAL					46	30
TOTAL		46				

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: *(46 puntos)*:


Lic. Tony Pereyra Gonzales
 Reg. CLAD 12857

Moyobamba, setiembre del 2016

DNI N° 05390926

Anexo N° 07

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- **Apellidos y Nombres del experto:** Lic. Dave Martín Pérez Rojas
- **Institución donde labora:** Avícola San Fernando
- **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta para evaluar el Clima Organizacional
- **Autor del instrumento:** Pilar Gólac Tenorio

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.					X
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					8	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ADECUADO.
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (48 puntos):


Lic. Dave Martín Pérez Rojas
 Reg. CLAD 09489
 DNI N° 46775253

Moyobamba, setiembre del 2016

Anexo N° 08

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

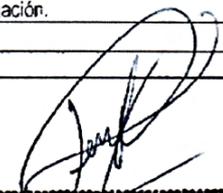
- **Apellidos y Nombres del experto:** Lic. Dave Martín Pérez Rojas
- **Institución donde labora:** Avicola San Fernando
- **Instrumento motivo de evaluación:** Encuesta para evaluar el Desempeño Laboral
- **Autor del instrumento:** Pilar Gólac Tenorio

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.					X
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 de 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					4	45
TOTAL			49			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ADECUADO.
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: (49 puntos):


Lic. Dave Martín Pérez Rojas
 Reg. CLAD 09469
 DNI N° 46775253

Moycbamba, setiembre del 2016

Anexo N° 09: Matriz de consistencia

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016
PROBLEMA	¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016?
HIPÓTESIS	H _i El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016. H _o El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.
OBJETIVO GENERAL	Evaluar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.
OBJETIVO ESPECÍFICOS	Describir el clima organizacional de la institución Educativa Annie Soper, Moyobamba 2016. Describir el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa Annie Soper 2016. Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa Annie Soper, Moyobamba 2016.
DISEÑO DEL ESTUDIO	No experimental Descriptivo correlacional
POBLACIÓN Y MUESTRA	Estuvo conformada por los 25 trabajadores tanto administrativos como docentes de la Institución Educativa Particular “Annie Soper” provincia y distrito de Moyobamba- 2016.
VARIABLES	Variable 1: Clima Organizacional Variable 2: Desempeño laboral

