



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Clima organizacional para desempeño laboral de los
colaboradores de una entidad pública, Amazonas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salazar Fernandez, Anghela (ORCID:0000-0002-2311-0646)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis pequeñas hijas Antonella y Valentina, motivos de inspiración para mi mejora personal y profesional.

A mis padres y hermana por su apoyo incondicional en mi formación profesional.

Agradecimiento

A Dios, Padre Celestial, por darme la vida y la salud, por cuidarme siempre para cumplir mis propósitos trazados.

A mis compañeros de labores que apoyaron en el desarrollo de la presente investigación, proporcionando valiosa información.

Al docente Rafael Damián Villón Prieto, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su perseverancia y tolerancia.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
VIII.PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1	Escala según dimensión estructura	21
Tabla 2	Escala según dimensión comportamiento organizacional	22
Tabla 3	Escala según dimensión relaciones interpersonales	23
Tabla 4	Escala según clima organizacional	24
Tabla 5	Escala según dimensión desenvolvimiento	25
Tabla 6	Escala según dimensión capacidad laboral	26
Tabla 7	Escala según dimensión Eficacia	27
Tabla 8	Escala según dimensión perfil del trabajador	28
Tabla 9	Escala según desempeño laboral	29
Tabla 10	Escala de niveles clima organizacional	30
Tabla 11	Escala de niveles según desempeño laboral	31

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora de clima organizacional para el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas, cuyo estudio se realizó bajo el enfoque de investigación cuantitativa, tipo descriptiva, diseño no experimental, propositiva, para lo cual se utilizaron instrumentos recolección y medición de datos - cuestionarios, los que fueron validados por el juicio de expertos y aplicados a una muestra de 43 colaboradores, cumpliendo criterios de inclusión determinados para la muestra, los resultados obtenidos muestran que la entidad pública – Amazonas tiene un clima organizacional medianamente favorable debido a que registró un nivel medio de 60%, además existe un porcentaje del 9% que tiene una apreciación contraria, demostrando que no están satisfechos y que exige que debe se debe considerar realizar mecanismos de medición periódica y mejora del clima organizacional, mientras que por el lado del desempeño laboral se considera un porcentaje loable con un nivel medio del 62%, estos resultados evidencian la necesidad de componer un modelo de propuesta sostenida en los pilares de la investigación el cual se pone a disposición con el objetivo de mejorar los niveles tanto del clima organizacional e impacte en lograr un alto desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, cultural organizacional, colaboradores, cumplimiento laboral, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research was to develop a proposal to improve the work environment for the work performance of employees of a public entity - Amazonas, whose study was carried out under the quantitative research approach, descriptive type, non-experimental design, purposeful, to which data collection and measurement instruments were used - questionnaires, which were validated by expert judgment and applied to a sample of 43 collaborators, fulfilling inclusion criteria determined for the sample. The results obtained show that the public entity - Amazonas has a moderately favorable organizational climate because it registered an average level of 60%, in addition there is a percentage of 9% that has a contrary appreciation, demonstrating that they are not satisfied and that it demands that it must periodic measurement mechanisms and improvement of the organizational climate should be considered, while on the job performance side, a laudable percentage is considered with an average level of 62%. These results show the need to compose a sustained proposal model in the pillars. of research which is made available with the aim of improving the levels of both the organizational climate and impact on achieving high job performance.

Keywords: Work environment, organizational culture, collaborators, labor compliance, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

La modernización del estado en nuestro país y el crecimiento de las demandas de los ciudadanos, ha obligado que las instituciones busquen alternativas para mejorar su desempeño profesional, sin embargo en muchos de los casos no se ha tomado en cuenta cómo sienten los colaboradores en su ámbito laboral, es por ello que se hace indispensable generar un ambiente laboral propicio, seguro y confortable, como estrategia para un buen desempeño laboral, buscando generar un lazo social y afectivo que, aunado a las jornadas laborales, propicie el logro de los objetivos individuales y organizacionales.

Es así que desde un contexto internacional encontramos investigaciones diversas como la realizada por Frank et al. (2020) en Ghana quienes señalan que el clima organizacional influye en el desempeño de los empleados a través de un compromiso organizacional positivo, precisando que el desempeño laboral mejora si el clima laboral también contempla algunas motivaciones, pues los mecanismos de dirección deben mantener el nivel de compromiso adecuado con sus administrados, de esta manera Frank et al. (2021) en otro artículo de investigación señala también que para mejorar el comportamiento de los colaboradores en sus organizaciones, se debe generar un entorno laboral con características y aptitudes para promover un adecuado desempeño laboral, además de ello enfatiza la importancia del coaching como práctica de gestión que fortalece positivamente el clima organizacional.

Dentro de esta misma perspectiva Zumaeta (2018) en su artículo enfatiza que en un ambiente laboral positivo se trabaja muchísimo mejor lo que propicia un desempeño profesional óptimo, pues mantener a un empleado motivado en el trabajo no es solo una cuestión monetaria, sino también una combinación de diversos elementos; dentro del ejercicio profesional de Salazar (2020) en su artículo sobre el clima organizacional, menciona que las empresas deben alinear a sus trabajadores en las nuevas metas que se tracen e invitarlos a caminar dentro de la nueva perspectiva de la innovación y articulación en la visión de la organización, para Murrieta et al. (2019) indican que existe indicadores relevantes con los cuales se puede medir el clima laboral, los mismos que van a determinar la política de gestión, precisando que estos indicadores de mayor

incidencia en el clima laboral son el liderazgo, motivación, relaciones sociales, comunicación y el trabajo en equipo.

En la investigación realizada por Berberoglu (2018) manifiesta que el clima organizacional mejorará el compromiso dentro la organización, si se genera un ambiente seguro, cálido, cooperante y con buenas relaciones interpersonales, en el que se pueda promover el trabajo en equipo, el mismo que elevará el nivel de responsabilidad de los involucrados incidiendo positivamente en el desempeño laboral, por otro lado en uno de sus enfoques impartido en el artículo de Mendoza et al. (2018) dan a conocer la importancia de qué manera se mejorará la planeación, el clima organizacional, dirección y coordinación de la institución; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas de administración, con ayuda de los colaboradores, gestión y de las políticas motivadoras a todo el personal de la institución.

En tanto Raja (2019) prepondera la motivación como un factor transcendental del clima laboral que incide en el cometido profesional, aludiendo que se debe aplicar políticas gerenciales que fortalezcan la relación entre clima laboral y desempeño de los colaboradores, endosando así el apoyo y la mejora en la comunicación, motivaciones fraternizadas bajo un contexto de buenas relaciones coyunturales apoyadas en la confianza y amabilidad; análogo a esta perspectiva Permatasari y Ratnawati (2021) enfatizan la vinculación del clima organizacional con el quehacer profesional desde el enfoque de mejora de las relaciones sociales como algo importante y fundamental en la generación de un ambiente laboral cómodo y propicio dentro de una institución que permita la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral.

Desde un contexto nacional la caracterización viabilizada según Penachi (2019) revela que el clima organizacional tiene una analogía con la labor profesional, pues mucho depende de la calidad de un ambiente laboral en el cual se fomente la práctica de valores como el compañerismo y el trabajo en equipo, subrayando la preparación de los coagentes, en la indagación de Peralta (2019) revela que el clima laboral tiene un valor exegético ante el desempeño laboral, pues influye en base a la comunicación, al mismo tiempo comprende una correcta sinergia entre los colaboradores por la eficaz organización funcional; y en la investigación efectuada por Rojas (2018) evidenció la relación demostrativa entre clima

organizacional y desempeño laboral, destacando la importancia del desarrollo de labores dentro una estructura organizacional óptima; en ese sentido Barboza et al. (2021) precisan que el clima organizacional es providencial la motivación de la empresa, pues al proporcionar programas de capacitación mejora sustancialmente el ejercicio profesional.

Visto desde el plano local, la tesis de Zelada (2020) asevera que las dimensiones comunicación, supervisión, control y autorrealización de los servidores, son concluyentes en generar un clima organizacional favorable que impacten en el compromiso profesional, bajo este criterio Cayo y Lazo (2019) acentúa que el buen desempeño de los servidores públicos requiere una atención necesaria para todo tipo de procesos administrativos que están dirigidos a satisfacer a los usuarios, en tanto la caracterización de Alarcón (2019) muestra que el recurso humano en la actualidad es comprendido como el más importante en las organizaciones, y se debe motivar para alcanzar los objetivos trazados creando de esta manera un buen clima organizacional.

Consecuentemente con lo expuesto en una entidad pública de Amazonas, se evidenció un inadecuado clima organizacional y desempeño laboral, es así que se planteó el problema cuál es el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas, a partir de ello en la búsqueda de mejorar las acciones de la entidad, es necesario contar con la información que permita generar propuestas para mejorar el clima organizacional y buscar un correcto desempeño laboral de los colaboradores; como objetivo general se elaboró una propuesta de mejora de clima laboral para el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas y como objetivos específicos se analizó las características del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad pública – Amazonas, a partir de ello se propuso un modelo de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas, definiendo estrategias que mejoren el desempeño laboral, finalmente se estableció como hipótesis general la propuesta mejorará el clima organizacional para el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas.

II. MARCO TEORICO

En este capítulo se desarrolla los antecedentes de las variables de investigación desde el ámbito internacional, nacional y local, dada la importancia de los trabajos previos constituyéndose en la base principal para el desarrollo de la presente investigación, así como también se desarrolla la conceptualización como sustento teórico de la mismas.

A nivel internacional en la tesis realizada en Ecuador por Mogrovejo (2020) el cual planteó como objetivo de su investigación analizar la influencia del clima organizacional frente a la motivación del personal de una entidad, para lo cual utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal y correlacional, cuya conclusión concurre que existe una correlación significativa entre variables y resaltó que la motivación laboral conduce al logro de objetivos institucionales, indicando que estos logros pueden verse afectados por factores como la ausencia de reconocimiento laboral, generando ineficacia en las labores encomendadas, además precisa que es el liderazgo un componente importante en el desarrollo de las labores conducentes hacia el cumplimiento de las metas propuestas y recalca el valor de la comunicación, características muy importante de esta investigación a ser considerada dentro de la propuesta del estudio.

Desde México, destaco la tesis de Guzmán (2020) quien en su indagación analizó y propuso mejoras a partir del impacto del desempeño laboral con los cursos de capacitación dentro de la modalidad híbrida que se brinda a los gerentes participantes, tema de relevancia enfocado a conocer aspectos de intervención respecto a la variable desempeño laboral, pues con una metodología de tipo descriptiva, propositiva, la investigación concluyó que, para ejercer un mejor desempeño laboral se tiene que brindar capacitaciones a los colaboradores de acuerdo a una evaluación previa de diagnóstico, pues de esta manera se promueven resultados en relación al desempeño profesional y comprueba cuáles serían las mejoras para percibir un eficaz clima laboral, destacando a la comunicación como el ingrediente fundamental en la percepción de un clima favorable.

Dentro la perspectiva Jaimes (2020) en su investigación realizada en Colombia cuyo objetivo fue identificar las expectativas en el desempeño laboral y la personalidad de los colaboradores, resaltó los gustos y expectativas laborales,

con una metodología de revisión bibliográfica, su indagación concluye que, para poder efectuar un eficaz desempeño laboral se tiene que guiar de la expectativas que los colaboradores poseen en relación al mejoramiento del sistema laboral, pues de esta manera no solo se benefició el ambiente laboral sino también la satisfacción en el colaborador dentro la empresa; en relación con la variable de estudio desempeño laboral, este enfoque permite aportar a mi investigación con respecto a la actividad y rol que puede desarrollar el colaborador dentro de su empresa y su relación con el desempeño profesional, bajo la perspectiva de los requerimientos personales y la articulación con el logro de objetivos organizacionales, los que impactan positivamente en el desempeño laboral.

Mientras tanto en la investigación de tesis de Palacios (2019) efectuada al personal administrativo de una entidad de salud pública de Manabí en Ecuador, a través del objetivo de su indagación que fue determinar el nivel del clima organizacional y la relación con el desempeño laboral, aplicó una metodología correlacional y concluyó que el clima organizacional si se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de significancia medianamente alto, debido a que presenta mecanismos de mejoramiento de ambiente laboral, pues esto permite el aumento del desempeño y el cumplimiento de los objetivos institucionales; el grado de motivación, satisfacción y compromiso que ponen los colaboradores dependerá del ambiente en que se encuentren, esta exploración favorece directamente a las estrategias de crecimiento que brinda el clima laboral dentro de las entidades públicas, más aún porque reconoce la labor del empleador y las funciones que tiene el trabajador en la que se hace referencia las apreciaciones que tienen los integrantes con respecto al lugar donde desempeñan sus actividades laborales.

Niebles et al. (2019) en una investigación realizada en Colombia, tuvo como objetivo el análisis del clima organizacional y su incidencia en la conformación de equipos de trabajo señalando que el clima organizacional se toma en cuenta como la visión que tienen los sujetos sobre el entorno de la organización, el marco metodológico utilizado fue no experimental, transeccional y de campo, con un alcance descriptivo – correlacional, cuyos hallazgos muestran que el clima organizacional es percibido en forma positiva. En conclusión, la incidencia de los

resultados descritos a partir de la generación de sus acciones, contextos, entre otros aspectos contribuyen al rol del talento humano del ámbito laboral.

En el artículo realizado por Ali et al. (2018) descrito en el entorno de Asia, estudio enfocado en el entorno empresarial, tuvo como objetivo establecer un clima positivo en el crecimiento y el rendimiento de la organización en los bancos, creando una atmósfera social que fomente una alta participación de los empleados y una cultura centrada en los empleados, su enfoque metodológico fue cuantitativo y descriptivo con datos transversales, donde los resultados demuestran que los empleados senior de los bancos chinos en Shanghai permitiendo conocer la forma en que el clima incide entre las prácticas estratégicas de gestión de recursos humanos y el quehacer dependiente de los bancos chinos. Los resultados indican que estratégicamente tiene una relación positiva significativa con el desempeño operativo. Del cual se puede intuir que el clima de relaciones media estratégicamente en el ejercicio institucional describiendo un buen enfoque para la toma de decisiones.

Ortiz (2018) en su trabajo realizado en Nicaragua, tuvo como propósito valorar la relación entre el clima organizacional y el liderazgo directivo, pues estuvo enmarcado a través de la metodología aplicada con enfoque mixto, de tipo trasversal, como resultado obtuvo que el clima organizacional es un mecanismo de comunicación dentro de un equipo laboral, debido a que permite el desarrollo de las actividades de manera organizacional resaltando el liderazgo, integridad y capacidad a los colaboradores en una entidad, concluye señalando que el desempeño que pone un trabajador en la institución dependerá de acuerdo al buen ambiente laboral que se encuentre, es por ello que el clima organizacional debe ser el propicio y que genere aspectos positivos e integrador. Se tomará en cuenta en el análisis y discusión del actual trabajo resaltando su enfoque general. Desde del ámbito nacional, en la tesis doctoral realizada por Gomero (2019) el propósito de su indagación fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral en una universidad estatal en el país, el estudio se efectuó a partir de un diseño no experimental de corte trasversal, cuantitativa, prospectiva y correlacional destacando la relación de la dimensión comunicación con la variable satisfacción laboral, el investigador concluye que la comunicación es eficiente entre los colaboradores el cual conduce al logro de

metas, considerándose sustancial en el desarrollo institucional, destacando que la motivación es un factor importante dentro del cumplimiento de las actividades, así mismo el clima organizacional es favorable provocando la satisfacción en el ámbito laboral, en conclusión, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, teniendo una relación con intensidad regular, a partir de ello si un trabajador se siente motivado su nivel de satisfacción será alto y su rendimiento y productividad también.

Por otro lado, según los lineamientos de intervención realizados por Ruíz (2021) en su indagación cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, se centró en comprobar la asociación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, estudio que realizó en un centro hospitalario nacional, el cual concluyó que existe relación directa y positiva entre las variables de estudio, consiguiendo describir el grado de asociación de estas variables con las dimensiones, para luego proponer lineamientos que conduzcan a la mejora del clima laboral; el investigador enfatizó las dimensiones de la variable clima organizacional, señalando que entre más favorable sea el clima organizacional, se podrá obtener mayor satisfacción en el trabajo, por lo que esta investigación me conduce a considerar las dimensiones como la estructura, el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la identidad, como sustanciales para desarrollar la investigación y proponer estrategias coyunturales de mejora según el diagnóstico realizado.

Con respecto a la variable desempeño laboral, Fernández (2020) trabajo ilustrado sobre la relación producida entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, aplicó un método inductivo de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, a partir de ello concluyó que la influencia de la inteligencia emocional es moderada, debido a que las emociones ejercen incidencia significativa sobre el desempeño laboral, sosteniendo que la motivación tiene una relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores, dado que se observó actividades satisfactorias de desarrollo personal y crecimiento laboral las que propiciaron un buen desempeño que al ser acompañado de un adecuado ambiente físico, social y una gestión adecuada de la inteligencia emocional impacta favorablemente en el desempeño laboral; la

característica de esta investigación, está conexas con el desempeño laboral, la cual hace referencia a la productividad y eficiencia.

Asimismo, en la tesis de Sanchez (2020) cuyo propósito del estudio fue determinar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad bancaria, la metodología fue cualitativa, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, a partir de los resultados se pudo corroborar que si influyen las variables propuestas, lo cual ayuda a identificar una mejora en la calidad y niveles de trabajo, a través de la prueba de hipótesis Rho de Spearman presentando como resultado un nivel de significancia óptimo, pues a partir de ello se puede determinar que los aspectos que giran emocionalmente a partir de las habilidades blandas que vienen recibiendo permite una mejora del desempeño laboral, además de propiciar el desarrollo de trabajo en equipo bajo valores de solidaridad e identidad con la empresa el cual contribuye al estudio y análisis de la variable desempeño laboral permitiendo considerar sus dimensiones: compromiso, organización y adaptación.

El clima organizacional se logra evidenciar dentro de una institución pública o privada por el comportamiento y desempeño de sus colaboradores, el clima organizacional es un indicador clave dentro de la toma de decisiones y la solución de los problemas dentro de una organización, es por ello que Chagray et al. (2020), tuvieron como objetivo de su investigación determinar la relación del clima dentro de un entorno laboral, pues el ambiente existente entre los miembros de una empresa determina su clima organizacional, el cual está basado en los estados emocionales de los colaboradores y, como resultado de la percepción de los colaboradores existen diferentes aspectos críticos dentro de su empresa, la metodología usada fue descriptiva, transversal y correlacional, concluyendo, que el clima organizacional se refleja en el comportamiento y desempeño de los trabajadores, mostrando las relaciones encontradas entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral y a partir de ello se puede resaltar que el liderazgo y las relaciones interpersonales se correlacionan significativamente con el desempeño laboral.

Asimismo, Murrieta et al. (2019), resaltan en su tesis sobre clima organizacional el cual fue estudiado bajo especificaciones técnicas dado que es considerado

una estrategia para la ventaja competitiva de las organizaciones en términos de éxito empresarial efectuando una búsqueda y consulta literaria de artículos cuyo objetivo principal fue la construcción de un instrumento que midiera el clima organizacional, obteniendo como resultado que los factores con mayor predominio son liderazgo, motivación, comunicación y trabajo en equipo, esta investigación aporta a investigaciones futuras cuyo propósito sea la medición del clima organizacional, permitiendo de esta manera la posibilidad de abarcar perspectivas de medición que consideren los cambios que se presentan a nivel mundial y que interfieren en el clima de los empleados de la organización.

En el ámbito local Frias (2021) en su investigación de tesis tuvo como propósito determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral, para lo cual presenta una metodología de tipo básico, descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, concluyendo que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores con un nivel de correlación débil, debido a un clima autoritario por lo cual el desempeño de los trabajadores es no es satisfactorio, información destacable debido que brinda un aporte muy importante con mejores alcances referente a la variable del clima organizacional, en la que se genera una convicción con las variables de la investigación.

Dentro del marco teórico, se considera precisar sobre los orígenes del clima organizacional para lo cual se puede referenciar las características de las variables de estudio de la presente investigación:

Variable independiente clima organizacional, para la caracterización de esta variable se recoge la conceptualización de Chiavenato (2009) quien enfatiza que el clima organizacional vislumbra las relaciones que se llevan a cabo entre distintos colaboradores en una institución cuyas características percibidas por sus miembros pueden ser positivas o negativas y están estrechamente relacionadas con la motivación el cual influye directamente en el compartamiento de los miembros, siendo ésta el ambiente donde los empleados desarrollan sus actividades, en tanto los autores Litwin y Stringer (1978) reflexionaron sobre el tema, considerando que el entorno empresarial y la estructura de una organización influyen en el clima organizacional, que éste a su vez impacta en el comportamiento de sus miembros midiendo características relativamente

importante como la percepción y la conducta de los colaboradores que permita realizar mejoras en el desempeño y satisfacción de sus empleados, para ello es importante resaltar las dimensiones del clima organizacional que permita conocer de una manera más directa dicho comportamiento.

Para esta variable también se resalta el aporte de Gaspar (2011) quien enuncia que para la evaluación del clima organizacional se debe tener en consideración la dimensión de la estructura, que muestra como la organización está normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, asimismo, se destaca la dimensión del comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales y de identidad.

El tamaño de la organización debe permitir que el trabajador se sienta cómodo en el desarrollo de sus actividades, según el enfoque de Furnham (2001) hace referencia a la cantidad de colaboradores que posee la organización, pues de alguna manera esto puede afectar y provocar que las personas se sientan incómodas y crear un clima hostil.

Cuando nos centramos en definir el estilo de dirección, nos referimos principalmente al estilo de dirección que usan para guiar a los integrantes de una organización, la cual es la forma en la cual una persona influye en los demás; estos estilos ocasionan distintos climas que pueden ser positivos o negativos, en este enfoque Kant (2003) define cinco estilos de dirección, que pueden ser: (i) Autocrático, donde el jefe impone las reglas sin escuchar a los demás (ii) Estilo Paternalista, el jefe se interesa por sus subordinados pero aun así es este quien toma las decisiones (iii) Estilo Laissez faire, el director no actúa en las decisiones, no motiva y no instruye, deja que sus colaboradores se desempeñen de manera libre y el (iv) Estilo Democrático, a pesar que es el jefe es quien toma la última decisión, invita a otros miembros del equipo a contribuir en ello. (v) Estilo Institucional, el jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus colaboradores fomentando la recompensa.

Retomando la precisión Gaspar (2011) sobre la Estructura formal el autor hace referencia la estructura expuesta en el organigrama, la misma que es la representación gráfica que sirve de base para que los integrantes de dicha organización sepan lo que deben hacer, así mismo les permitirá identificarse con su trabajo.

El comportamiento organizacional según Gaspar (2011) señala que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones con su trabajo, en esta dimensión intervienen los indicadores como: Productividad en esta perspectiva Jaramillo (s.f.) indica que en las actividades internas de una institución, si existe un clima organizacional favorable, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende una productividad eficiente. Tensiones y estrés: según las precisiones que hace Gaspar (2011) menciona que si el trabajador siente demasiada presión en su trabajo y no está siendo reconocido como debe de ser, genera un clima negativo. Aptitudes y actitudes: bajo estas circunstancias Gaspar (2011) resalta que es la capacidad que tiene una persona para realizar sus tareas con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, creando un buen clima. Motivaciones: respecto a este tema tan importante Moos et al. (1989) resalta que el trabajador en muchos de los casos se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacerlas, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal. Expectativas: a partir de esta caracterización Gaspar (2011) menciona que se debe generar confianzas en los integrantes de la organización para que tengan una mira hacia el futuro y se guíen en base a esto en bien de la organización. Relaciones Interpersonales: Según Gaspar (2011) es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa. En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores según el autor. La dimensión comunicación argumenta Gaspar (2011) que es de vital importancia debido a que las comunicaciones en una institución es el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementarán su nivel de confianza, la buena comunicación genera una buena relación entre los ellos, el compañerismo visto desde la unión y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización trae como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. Conflictos interpersonales: dentro de este escenario Gaspar (2011) destaca la existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá

como consecuencia un ambiente hostil que afectará en los cumplimientos de las metas.

Variable dependiente desempeño laboral, dentro de este enfoque se puede resaltar a la conceptualización de Chiavenato (2011) quien menciona que es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo, diseñando una evaluación como una técnica imprescindible en la actividad administrativa; por otro lado también se resalta la propuesta de Rocca (2016) quien destaca que la evaluación del trabajo que desarrolla el personal de una empresa, permite verificar el nivel de cumplimiento de la metas y objetivos, para tomar medidas correspondientes en beneficio de la organización, desde este mismo enfoque para los autores Bohlander et al. (2018) consideran que ciertas aptitudes pueden ser analizadas por el contratante con la finalidad de calcular las habilidades, así como las capacidades de los colaboradores con relación a lo que requiere la entidad.

Los investigadores Robbins y Timothy (2013) indican que el quehacer profesional ha conseguido asemejar las subsiguientes dimensiones del desempeño profesional: *desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador*, donde el *desenvolvimiento*, permite potencializar las habilidades comunicativas, caracterizadas dentro del bienestar social y excelencia personal, fomentando indicadores medido a través de aptitudes y destrezas.

La *capacidad laboral* atañe directamente las actitudes que manifiesta el colaborador dentro de la institución, las cuales están establecidas bajo un conjunto de experiencias conducentes a obtener resultados con indicadores como la actitud, relación con el estado de ánimo, experiencia y conocimiento mientras la *eficacia* está definida como incurrir una estimación del compromiso de los colaboradores, cuyos indicadores recaen en la optimización del tiempo y recursos, apreciada como el uso legítimo de los recursos de forma.

La dimensión del *perfil del trabajador* está referida al conjunto de sistematizaciones que el colaborador asume con los compromisos laborales, para lo cual contempla indicadores como comportamiento y características, evidenciando el comportamiento de la persona, lo cual interesan para definirlo.

Escala de medición: precisa Caballero (2014) en su trabajo de investigación que la evaluación de las variables puede realizarse mediante escalas, las que pueden

ser nominales, ordinales, de razón y de intervalos, para el caso de las variables de estudio la escala de medición será la escala de Likert – ordinal.

III. METODOLOGÍA

Acorde con Kaplan (1964) señala que la metodología se concibe como la ciencia que ayuda a describir, explicar y justificar los métodos utilizados, con el objetivo de encontrar los resultados deseados en una investigación, por lo que en este apartado se delimita la metodología usada, la cual ayudará a ordenar la información que ha sido recopilada a través de los instrumentos de medición la misma que será analizada para poder concluir con los resultados obtenidos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación: La tipología de la investigación está supeditada a los enfoques dadas las características de las que según Martínez (2018) vislumbra que este tipo de investigación es actuado en base a un procedimiento científico, pues toma en cuenta características de la investigación para poder describir los fenómenos a través de la observación y la explicación, ya que de esta manera se logra escudriñar explicaciones que guardan relación con el problema planteado, en el caso de la presente investigación se rige bajo el enfoque cuantitativo, lo que permite definir la dependencia de las variables para poder medirlos y realizar un análisis estadístico.

3.1.2. Diseño de investigación: Según Kerlinger (2002) exterioriza que el diseño de investigación viene a ser el plan donde se detalla los procedimientos que el investigador busca dar respuesta las preguntas de la investigación. La presente indagación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo simple, explicativo y propositivo.

3.2. Variable y operacionalización

Variable: En el libro de Hernández et al. (2010) destaca la determinación de la variable la cual es definida como una característica susceptible a ser observada y medida pudiendo tomar diferentes valores. En el presente proyecto de indagación las variables contempladas son las siguientes:

Variable Independiente: Clima Organizacional

Litwin y Stringer (1978) reflexionaron sobre el tema, considerando que el entorno empresarial y la estructura de una organización influyen en el clima

organizacional, que éste a su vez impacta en el comportamiento de sus miembros midiendo características relativamente importante como la percepción y la conducta de los colaboradores que permita realizar mejoras en el desempeño y satisfacción de sus empleados.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa que la evaluación de la ocupación profesional consiste en identificar, medir y administrar el ejercicio las organizaciones.

Operacionalización de variables

En el presente trabajo se precisa que la operacionalización es un proceso mediante el cual la variable se convierte de conceptos abstractos a términos más precisos, medibles y enfocados en dimensiones e indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: La población es definida por Westreicher (2021) como un conjunto de personas que tienen un objetivo en común y son seleccionadas en relación a los intereses del investigador, pues de manera estadística este tipo de grupo de personas permiten cumplir con el objetivo propuesto a través de una muestra representativa, en ese sentido, la población de estudio estuvo establecida por 50 copartícipes de la entidad pública - Amazonas, considerando criterios de inclusión y exclusión, teniendo en cuenta lo señalado por Otzen y Manterola (2017) quienes indican que los criterios de inclusión se cumplen cuando ciertas características que reúne la población la hace elegible para participar en un estudio, mientras que los criterios de exclusión son lo contrario, bajo ese contexto se tiene lo siguiente:

- Criterios de inclusión, todos los colaboradores de la parte administrativa de la institución.

- Criterios de Exclusión, colaboradores que se encontraron con licencia (enfermedad, maternidad o fallecimiento de familiar) y disfrutando de su periodo vacacional.

3.3.2. Población muestral: Según Hernández et al. (2010) sostiene que es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan los datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo o similar a la población, por lo que la muestra será la misma de la población, denominándose población muestral la cual estará sujeta a los 50 participantes colaboradores de la entidad pública - Amazonas.

3.3.3. Muestreo: De acuerdo a la caracterización planteada por Rus (2021) indica que es el proceso de seleccionar una muestra a partir de una población, sujeta a los criterios de inclusión y exclusión, pues en la presente indagación contemplo aplicar a la totalidad de la población debido a su tamaño reducido, por lo que no se consideró aplicar ningún tipo de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis: Bajo la definición realizada por Hernández et al. (2010) indica que son los participantes objeto de estudio, y para la investigación se considera al personal que labora en la unidad administrativa de la entidad pública de Amazonas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En relación a la técnica, según Terreros (2021) afirma que la encuesta es un medio que sirve para obtener información a través de un grupo de intereses, donde las respuestas, vayan en relación a la interpretación de la investigación y la solución del problema planteado.

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, la que permitió la recolección de datos a partir de la muestra, en este caso fueron los coagentes dependientes de la entidad pública de Amazonas, con la finalidad de obtener información sobre el clima organizacional y desempeño laboral de los copartícipes de una entidad pública - Amazonas y a partir de la individualización de sus características según

sus dimensiones me permitió proponer estrategias que optimicen el ejercicio profesional de la entidad pública.

De manera similar, en la presente investigación se empleó el instrumento, caracterizado en un cuestionario, conforme a ello Meneses (2018) indica que el instrumento identificado como el cuestionario es un medio empleado para poder recoger todo tipo de información de trabajo de campo, pues fundamentalmente ayuda a recoger datos a partir de las dimensiones e indicadores de la encuesta, esto conlleva a establecer que es una herramienta científica de trabajo de campo. El formulario del cuestionario, fue estructurado por la autora el cual permitió medir las precisiones de las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, la cual se acompaña con su validez y confiabilidad.

La Validez del instrumento de recolección de datos fue validada por tres profesionales expertos, según Hernández et al. (1998) aluden que la validez en términos generales, es el grado en que un instrumento mide en la variable que debe de medir.

Y respecto a la confiabilidad fue comprobado por el coeficiente del Alfa de Cronbach, como criterio general, la cual nos permitió su aplicación; según George y Mallery (2003) aluden tener en cuenta las recomendaciones y estimaciones siguientes para su valoración según el coeficiente de alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

De acuerdo a lo que comprende Group (2020) la etapa de procedimiento de análisis de datos sirve para poder caracterizar todos los datos que se han llegado a obtener en relación a la adquisición de la herramienta estadística, es decir, permite analizar como se han obtenido los datos y a través de que proceso se ha derivado la información.

Dentro de la investigación lo primero que se tuvo en cuenta es la caracterización de la muestra para ello se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Participaron en el estudio todos los colaboradores de la unidad administrativa y que en el momento de la aplicación del instrumento se encuentren laborando, así mismo se consideró a los colaboradores que

desearon participar en el presente estudio, siendo importante el registro de su consentimiento informado.

Luego se aplicó la validación de los instrumentos por el juicio de expertos los cuales se tomaron referencia de tres expertos, y además se realizó una prueba piloto para realizar la confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach, una vez realizado dicho procedimiento de la confiabilidad, se procedió a la recolección de datos.

Según Bernal (2006) sostiene que, en este segmento del desarrollo del estudio, se procesa la información recibida de la muestra en investigación realizada mediante el esfuerzo en el campo, y tiene como propósito brindar resultados ordenados y agrupados, para hacer el análisis según las preguntas, suposiciones u objetivos.

Según lo expuesto, en la obtención de datos se tuvo en cuenta las siguientes etapas:

Los instrumentos de medición se elaboraron cuidadosamente teniendo en cuenta los diferentes lineamientos.

Las gestiones y coordinaciones respectivas con la institución a intervenir, fueron tomadas en cuenta, contando con la autorización se procedió a realizar la aplicación del instrumento con la muestra objeto de estudio.

Se solicitó permiso al gerente administrativo de la institución, para poder aplicar el instrumento a los actores involucrados en la presente investigación.

Como última etapa se procedió a la revisión de las encuestas viendo su diligenciamiento y posteriormente se elaboró la tabulación de los datos, así como las mediciones respectivas y su posterior análisis estadístico.

En ese sentido los cuestionarios diligenciados conllevaron a realizar una base de datos el cual permitió, proporcionar información sobre la investigación, la misma que fue procesada a través del programa excel, a partir de ello se realizó la representación de los datos en tablas, esto permitió delimitar la información y su posterior análisis, para finalmente llegar a la discusión y conclusiones según los objetivos previstos en la presente investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Conforme lo plantea Mordenti (2021) el análisis de datos es metodológicamente una interpretación de funciones estadísticas, donde se evalúa las diversas formas que se aplicaron para poder obtener la información, es decir que esto permite comprobar cómo se ha contribuido metodológicamente con el cumplimiento de estándares establecidos por medio de programas estadísticos. En el presente trabajo se empleó el método cuantitativo aplicando para ello los cuestionarios, elaborados a partir de una adaptación a fin de poder buscar una mejor caracterización de la investigación, la cual fue validado por expertos, lo que ayudo a describir las variables de estudio en función al análisis de los datos, facilitando el procesamiento de datos ofreciendo una mejor aplicabilidad de las variables, por ellos se utilizó el programa excel 2016 para generar la base de datos que permitió analizar y visualizar los resultados de forma regular con la distribución porcentual en tablas simple y de doble entrada, además de gráficos de barras. Que fueron de gran apoyo.

Los primeros cálculos fueron las medidas descriptivas de las dimensiones estudiadas para luego culminar en un análisis diferencial, a partir de este diagnóstico me permitió realizar la propuesta de mejora.

3.7. Aspectos éticos

En función a lo que menciona Pérez et al. (2019) exteriorizan que son una propuesta de investigación que considera el consentimiento informado del participante en el recojo de información, donde prevalece el respeto y protección de la confidencialidad, protocolo que se realiza al aplicar las técnicas e instrumentos a los participantes del estudio, en la presente investigación estos aspectos predominaron por lo que los cuestionarios fueron desarrollados anónimamente, asimismo el estudio y el registro de información de las fuentes bibliográficas se efectuaron de acuerdo a las directrices de las normas del APA.

Según Noreña et al. (2012) señalan que son una aplicabilidad los criterios éticos en la investigación considerando la credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad, caracterizándose por que la

obtención de los resultados de las variables que fueron estudiadas se recogen mediante la transferibilidad y la recopilación de datos, proporcionando una descripción detallada del contexto del estudio de los participantes caracterizado en la muestra.

Destaco que se ha respetado a las personas que participaron durante el ámbito de intervención de la investigación permitiendo la preeminencia y autonomía del estudio realizado, respetando la privacidad de las respuesta y su neutralidad, contemplando su valoración con la información expuesta, la neutralidad y manteniendo la reserva del caso, así como la identificación y descripción de los procesos ejecutados en el investigación, pues la relevancia y respeto a la justicia garantiza el beneficio de los objetivos trazados posibilitando una mejor caracterización de las variables cuya objetividad revela su veracidad.

IV. RESULTADOS

Los resultados que a continuación se presentan se generaron a partir del recojo y procesamiento de la información para lo cual se utilizaron los instrumentos de medición aplicados a la muestra poblacional objeto de estudio, los mismos que manifiestan la valoración que tienen los colaboradores de la entidad pública - Amazonas con relación a las dimensiones que se ha considerado para cada variable, clima organizacional y desempeño laboral.

La dimensión estructura se evaluó teniendo en consideración además de los espacios físicos en los que los colaboradores desarrollan sus labores, los niveles jerárquicos, normas internas y procedimientos dentro de la entidad.

Tabla 1

Escala según dimensión estructura

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	2	1%
Casi Nunca	10	3%
A veces	70	18%
Casi Siempre	207	53%
Siempre	98	25%
TOTAL	387	100%

Nota: Los resultados obtenidos en la tabla 1 referida a la perspectiva de la dimensión estructura, muestra un porcentaje alto de aprobación por parte de los colaboradores, calificados como adecuados, pues el 78% de colaboradores consideran tener clara la organización interna, jerarquización y funciones laborales para un desarrollo del trabajo que pueda coordinarse efectivamente por cada uno de los encuestados, pues por ende se encuentran satisfechos, sin embargo por otro lado existe un porcentaje del 4% que debe atenderse y considerar realizar las mejoras sustanciales en cuanto a esta dimensión, para que los colaboradores se encuentren totalmente satisfechos en esta dimensión.

La medición valorativa en dependencia a la dimensión del comportamiento organizacional, buscó analizar el comportamiento de los colaboradores dentro de la entidad y ver de qué forma se ve afectado, bajo esta perspectiva el estudio tuvo un análisis y desarrollo bajo los indicadores de productividad, tensión, estrés, aptitudes, ausentismo, motivación y expectativa.

Tabla 2

Escala según dimensión comportamiento organizacional

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	4	1%
Casi Nunca	70	9%
A veces	254	33%
Casi Siempre	327	42%
Siempre	118	15%
TOTAL	773	100%

Nota: Los resultados vistos en la tabla 2, muestran la percepción que tienen los colaboradores sobre el comportamiento organizacional, pues reveló un porcentaje acumulado relativamente considerable del 57% en la que opinan que dicho procedimiento es adecuado, pues ello permite sostener que los colaboradores actúan motivados, comprendiendo sus actitudes y utilizando sus aptitudes para desarrollar conocimiento en la búsqueda de soluciones, optimizando recursos para lograr objetivos comunes; por otro lado se evidencia que es necesario que trabajar en el porcentaje diferencial del 10%, ya que esto puede afectar en la productividad y las buenas relaciones interpersonales de los colaboradores, debido a que el comportamiento organizacional es un eje dinamizador de la eficiencia en las organizaciones, por lo que se considerará este aspecto en la propuesta de la investigación.

Respecto a la dimensión enfocada a las relaciones interpersonales entendida como las relaciones recíprocas que se establecen y se efectúan entre colaboradores para intercambiar a través de la comunicación conocimientos, experiencia y sentimientos en un momento dado, evaluado desde los indicadores de comunicación, compañerismo y conflicto interpersonales.

Tabla 3

Escala según dimensión relaciones interpersonales

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	15	4%
Casi Nunca	48	12%
A veces	117	30%
casi Siempre	166	43%
Siempre	41	11%
TOTAL	387	100%

Nota: La tabla 3 muestra la percepción que tienen los colaboradores sobre cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en la entidad pública - Amazonas, demostrando una tendencia alta acumulada del 54% revelando que las relaciones interpersonales son adecuadas, donde la mayoría de los colaboradores manifiestan estar de acuerdo que existe una buena comunicación entre directivos y sus colaboradores en la diferentes áreas, así como mantener una buena comunicación entre compañeros, apoyándose y resolviendo los conflictos existentes dentro de la entidad, sin embargo también se evidencia que es necesario atender ese porcentaje diferencial que no considera adecuado del 16%, debido que esto puede afectar significativamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad, generando segmentación en los colaboradores, y ocasionando disputa entre ellos, con respecto a necesidades, valores o al bienestar propio del colaborador, considerando como importante este aspecto en la propuesta de la investigación como una mejora fundamental.

La variable clima organizacional, entendida como el ambiente donde los colaboradores desarrollan sus actividades destacando las relaciones que se dan entre los miembros en una institución, cuyas características percibidas por los mismos pueden ser positivas o negativas y están estrechamente relacionadas con la motivación ya que influye directamente en el compartamiento de los miembros, ésta analizada desde tres dimensiones.

Tabla 4
Escala según clima organizacional

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	21	1%
Casi Nunca	128	8%
A veces	441	29%
casi Siempre	700	45%
Siempre	257	17%
TOTAL	1547	100%

Nota: La tabla 4 muestra los resultados obtenidos a partir de la tabulación de datos, donde se aprecia que el 62% de los colaboradores perciben un clima organizacional adecuado, concluyéndose como medianamente favorable, además existe un porcentaje del 9% que tiene una apreciación contraria, demostrando que no están satisfechos y que exige que debe se debe considerar realizar mecanismos de medición periódica y mejora del clima organizacional, ya que esto conducirá a que los colaboradores se identifiquen y comprometan con su trabajo, impactando favorablemente en su desempeño laboral.

La dimensión desenvolvimiento, alude a la seguridad y confianza que el colaborador puede desplegar en el desarrollo de sus labores diarias, asumiendo compromiso en el desarrollo de las mismas con la prevalencia de valores que permiten realizar las acciones destinadas a lograr un buen desempeño laboral, por encima de mero cumplimiento de labores sin productividad.

Tabla 5

Escala según dimensión desenvolvimiento

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	2	1%
Casi Nunca	7	3%
A veces	56	22%
casi Siempre	104	40%
Siempre	89	34%
TOTAL	258	100%

Nota: La apreciación sobre la dimensión desenvolvimiento se muestra en la tabla 5, destacando que la mayor tendencia de los colaboradores encuestados considera como adecuado alcanzando la sumatoria de 64%; por otro lado, existe un 4% que perciben esta dimensión como no adecuada, indicativo que demuestra que existe restricciones en que los colaboradores no pueden desarrollar sus labores muchas veces por falta de actualización de conocimientos y condiciones físicas.

La dimensión capacidad laboral, es medida considerando el conjunto de aptitudes, habilidades, destrezas, potencialidades y experiencias que el colaborador posea, ello implica tener el conocimiento necesario que exija cada puesto laboral para que pueda desempeñarse correctamente.

Tabla 6

Escala según dimensión capacidad laboral

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	2	1%
Casi Nunca	8	4%
A veces	40	19%
casi Siempre	96	45%
Siempre	69	32%
TOTAL	215	100%

Nota: Los resultados contenidos en la tabla 6 permiten demostrar que el 77% de los colaboradores encuestados percibe una adecuada capacidad laboral y tan solo el 5% lo percibe como no adecuado, por lo que el mayor porcentaje es un indicativo considerable de que los colaboradores se consideran aptos para el desarrollo de funciones y rendimiento laboral en trabajos específicos, bajo la perspectiva de la estabilidad, motivación y seguridad laboral.

La variable desempeño evaluado a través de la eficacia como el despliegue de acciones y estrategias para el logro de objetivos y realización de tareas diarias optimizando tiempo y recursos.

Tabla 7

Escala según dimensión Eficacia

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	1	0%
Casi Nunca	23	9%
A veces	75	29%
casi Siempre	118	46%
Siempre	41	16%
TOTAL	258	100%

Nota: La tabla 7 muestra los resultados de la percepción que tienen los colaboradores con respecto a la dimensión Eficacia, el porcentaje acumulado del 62% demostrando una alta eficacia cuyo accionar se manifiesta en gran parte de los colaboradores que ejecutan las labores en base a cumplimiento de objetivos, en el menor tiempo, lo que impacta sobre los resultados esperados en sus unidades orgánicas y la entidad, mientras que el 9% lo considera baja la eficacia reflejada en una falta de apoyo en las diferentes funciones asignadas.

Para la dimensión perfil del trabajador, que básicamente es el resumen de la formación y experiencia, considerando las habilidades y características que exige un puesto laboral, la evaluación de esta dimensión arrojó los siguientes resultados:

Tabla 8

Escala según dimensión perfil del trabajador

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	2	1%
Casi Nunca	13	5%
A veces	61	24%
casi Siempre	116	45%
Siempre	66	26%
TOTAL	258	100%

Nota: La tabla 8 permite visualizar la percepción de los colaboradores con respecto al perfil del trabajador, en la que el 72% lo considera altamente importante, pues está de acuerdo que disponer de conocimiento y experiencia, favorece al desempeño laboral, así como también de contar con habilidades y capacidad de trabajar en equipo, contrario a esta percepción, existe un 6% que demuestra falta de habilidades o de conocimientos concretos en determinadas tareas y que vienen cometiendo faltas a las políticas y medidas de la institución: descansos, permisos cotidianos y/o licencias.

La variable desempeño laboral entendido como el conjunto de características y capacidades que el colaborador posee para que pueda rendir en las actividades laborales dentro de la institución ha sido evaluada a través de la percepción de cuatro dimensiones; desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador.

Tabla 9

Escala según desempeño laboral

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	7	1%
Casi Nunca	51	5%
A veces	232	23%
casi Siempre	434	44%
Siempre	265	27%
TOTAL	989	100%

Nota: En la tabla 9, se muestran la percepción que tienen los colaboradores sobre la variable desempeño laboral señalando que predomina un nivel alto con un porcentaje acumulado del 71%, lo que permite establecer que en una entidad pública – Amazonas, mantienen un desempeño medianamente favorable, criterio y oportunidad i portante para reforzar o aclarar las expectativa de la institución, mientras que el 6% considera el desempeño laboral con una valoración baja, por no tener una percepción clara de las expectativas, no existe una buena comunicación, asociado a una baja motivación y estrés.

Las variables clima organizacional y desempeño laboral evaluados a través de sus dimensiones y en base a los resultados obtenidos permitió determinar los niveles en los que se encuentran, definiendo así la situación actual de la entidad pública – Amazonas.

El Clima organizacional visto como el ambiente donde existe un conjunto de percepciones globales basadas en las apreciaciones de los colaboradores de la entidad, alcanzó los siguientes resultados.

Tabla 10

Escala de niveles clima organizacional

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	8	16%
Nivel Medio	30	60%
Nivel Alto	12	24%
TOTAL	50	100%

Nota: La tabla 10 muestra los resultados obtenidos exteriorizando la percepción de los colaboradores sobre la variable clima organizacional, pues el porcentaje obtenido es plausible caracterizado con un nivel medio del 60% y con una caracterización del clima organizacional con un nivel alto del 24% y a partir de ello existe un contraste identificado con un nivel bajo del 16%, resultados que según la tendencia de nivel medio es la que más de repitió, por encima del nivel alto, por lo que la percepción del clima organizacional es medianamente favorable, esto puede servir como una métrica para medir el sentir de los colaboradores sobre las políticas y prácticas de sus empleadores.

Con relación a la variable de desempeño laboral, los resultados obtenidos según niveles se muestran en la tabla siguiente:

Tabla 11

Escala de niveles según desempeño laboral

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	1	2%
Nivel Medio	31	62%
Nivel Alto	18	36%
TOTAL	50	100%

Nota: La tabla 11 muestra las percepciones de los colaboradores que alcanzan un porcentaje loable con un nivel medio del 62% demostrando una alta retroalimentación que le proporciona la alta dirección y el 36% se refleja con una precisión de dicho desempeño con un nivel alto y asimismo existe un contraste del 2% con un nivel bajo que puede servir como un proceso de mejora e interacción de actitudes entre los colaboradores de una institución y que incidan en los elementos que conforman la organización.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discute los resultados que se obtuvieron en la presente investigación con los resultados de otras investigaciones con la finalidad de establecer las similitudes y/o diferencias encontradas al estudiar las variables clima organizacional y desempeño laboral, a partir de ello se hace imprescindible resaltar también las teorías de los diferentes autores que permiten fundamentar los criterios estipulados a partir de los resultados obtenidos en la presente indagación.

Según el objetivo específico, analizar el clima organizacional de los colaboradores de una entidad pública en Amazonas, los resultados obtenidos sobre la variable independiente clima organizacional se evidencian en la tabla N° 10, cuya tabulación de datos muestran la percepción de los colaboradores, apreciándose que el 62% lo perciben como un clima organizacional adecuado y medianamente positivo, datos que comparados con los resultados de la investigación de Palacios (2019) efectuada al personal administrativo de una entidad de salud pública de Manabí en Ecuador, concluyó que el clima organizacional positivo se relaciona con el desempeño laboral, alcanzando un nivel de significancia medianamente alto, esta exploración favorece directamente a las estrategias de crecimiento que brinda el clima laboral dentro de las entidades públicas reconociendo la labor del empleador y las funciones que tiene el colaborador en la que se hace referencia las apreciaciones que tienen los integrantes con respecto al lugar donde desempeñan sus actividades laborales, de igual modo los autores de la investigación de Ali et al. (2018) concluyeron que clima organizacional positivo incide significativamente el desempeño operativo de los organismos.

Asimismo, la tesis de Ruíz (2021) su investigación concluye que existe relación directa y positiva entre el clima organizacional y desempeño, enfatizando en las dimensiones de la variable clima organizacional, señalando que entre más favorable sea el clima organizacional, se podrá obtener mayor satisfacción en el trabajo, en tanto Frias (2021) evidencia una relación entre la variable de clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual ayuda a mejorar en la calidad y niveles de trabajo.

Contrario a los resultados obtenidos en el presente estudio se tiene la investigación realizada por Pozada (2018) la cual fue realizada en Lima, y se concentró en describir el clima organizacional de una entidad pública, obteniendo como resultado una percepción negativa del clima organizacional, que alcanzó el 64 % como opinión desfavorable por parte de los colaboradores, el autor sostiene que este resultado está estrechamente ligado a la dimensión liderazgo el cual fue percibido negativamente y es el factor determinante en la percepción desfavorable del clima organizacional analizado.

Es así que se respalda dicho criterio con la fundamentación teórica de Litwin y Stringer (1978) quienes señalan que influyen en el clima organizacional los aspectos como el entorno y la estructura de una organización, los mismos que impactan positiva o negativamente en el comportamiento de sus miembros, a los cuales se pueden medir características importantes en su conducta que permitan destinar acciones para mejorar el desempeño y satisfacción de sus empleados, para ello es importante identificar y priorizar las dimensiones del clima organizacional que permita medirla a fin de establecer las acciones para recopilar información y conocer de manera más clara, pues la calidad de esta importante variable influye en la satisfacción laboral, con ello el impacto sobre la productividad y el desempeño mejora notablemente, concluyendo que el clima organizacional es el entorno donde los colaboradores desarrollan sus actividades y el cual debe tener una percepción global y subjetiva adecuada por los integrantes de la organización, es decir deben percibirlo positivamente.

Estos resultados afirman la importancia del clima organizacional, considerando que existen aspectos preponderantes que influyen en el comportamiento de los colaboradores, pues el estado emocional y físico son determinantes para que el colaborador pueda cumplir con los objetivos en la organización, un clima organizacional inadecuado afecta la competitividad y la productividad; para ello se tiene que forjar las acciones de evaluación del clima organizacional para conocer las dificultades que puedan existir, de manera que se busque las medidas correctivas para revertir los problemas suscitados y no degradar el ambiente laboral, pues el colaborador debe sentirse satisfecho y en confianza con lo que realiza y todo ello está supeditado no solo a los conocimientos y

habilidades que posea sino también a la percepción que el colaborador tenga sobre su clima organizacional.

Respecto al objetivo específico analizar el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas, las consideraciones básicas en relación a este objetivo se muestra en la tabla N° 11, pues las percepciones de los colaboradores alcanzó un nivel medio, con un porcentaje del 62%, lo que permite establecer que la entidad pública – Amazonas mantiene un desempeño medianamente favorable, mientras que el 2% considera el desempeño laboral con una valoración baja, criterio y oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas en la organización, estos hallazgos se asemejan a la investigación efectuada por Fernandez (2020) destacando que el desempeño laboral adecuado se generó por la motivación que los colaboradores experimentan al propiciarse actividades satisfactorias de desarrollo personal y crecimiento laboral que fue acompañado de un adecuado ambiente físico, social y una gestión adecuada de la inteligencia emocional, conexas para lograr productividad y eficiencia, asimismo la tesis de Sanchez (2020) proporciona resultados similares pues corroboró un nivel de significancia óptimo, determinando que el desempeño laboral mejora a partir de las habilidades blandas que vienen recibiendo sus colaboradores debido que existen aspectos emotivos que repercuten en el desempeño laboral, destaca además que el trabajo en equipo enmarcados en valores de solidaridad e identidad son necesarios priorizar en beneficio de la entidad.

Un punto a considerar que frecuentemente en las organizaciones lo constituye la preocupación de reducir las diferencias marcadas en relación al rendimiento real y esperado del colaborador, pues la caracterización de las aptitudes y competencias que posean deben estar catalogadas por la organización, esta caracterización se pueden apreciar directamente con el comportamiento de los estudios impartidos por Jaimes (2020) cuyo objetivo resaltado en su investigación fue identificar las expectativas en el desempeño laboral y la personalidad de los colaboradores, donde resaltó los gustos y expectativas laborales, su indagación imparte criterios lógicos señalando que para poder efectuar un eficaz desempeño laboral se tiene que guiar de la expectativas que los colaboradores poseen en relación al mejoramiento del sistema laboral.

En ese sentido la teoría de Chiavenato (2011) menciona que el desempeño está sujeto al desarrollo de actividades y al comportamiento observado de los integrantes de la organización que son notables ante el cumplimiento de objetivos, destacando que el desempeño laboral se constituye en el pilar más relevante con el que la organización cuenta, es por ello que es importante analizarlo, estableciendo sistemas de valoración que permitan identificar el rendimiento laboral para establecer así, las directrices orientados a mejorar la capacidad laboral, en términos de eficacia, los mismos que conduzcan al cumplimiento de objetivos trazados, además de incidir en el desarrollo integral del colaborador perfeccionando cada vez más su perfil y encaminando su propósito de carrera.

Es importante resaltar también un aspecto sustancial considerado por Bohlander et al. (2018) quienes destacan que debe considerarse el análisis de aquellas aptitudes y talentos que posea el colaborador con el propósito de deducir si estos aspectos favorecerán a la organización en el logro de sus propósitos, pues el grado de desempeño laboral irá de la mano con las estrategias y políticas implantadas que permitan tomar decisiones para corregir y determinar ciertas necesidades que requiera el diseño del puesto de trabajo, ayudando a minimizar cualquier conflicto que pueda perjudicar la labor del colaborador.

La teorización de los investigadores Robbins y Timothy (2013) señala que desempeño puede ser caracterizado por las dimensiones de desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador, donde estas dimensiones puedan proporcionar información conducentes a medir el nivel del desempeño laboral y resaltando la importancia de los objetivos que tiene el desempeño laboral en una organización, resulta necesario entonces proporcionar a los colaboradores, no solo de herramientas tecnológicas que faciliten su labor, sino también dé la a prestación exhaustiva, relacionado al puesto de trabajo y su perfil, que permita desenvolverse con seguridad y confianza en su ámbito laboral, todo ello apuntando a lograr resultados por mérito propio, el mismo que debe ser valorado por la organización, destacando su eficacia.

A partir de este pensamiento se hace preciso resaltar la importancia del desempeño laboral cuyos criterios lógicos se manifiesta en el comportamiento de los colaboradores y el buen clima organizacional, lo que induce a desarrollar

competencias, logrando conductas fructificas, dando paso a desarrollar compromisos y responsabilidades en el desarrollo de las labores, consiguiendo así obtener bienestar y felicidad, confortables en agradecimiento a su satisfacción laboral.

El contraste de los resultados obtenidos y los encontrados con las investigaciones anteriores alcanza similar concordancia, pues pueden variar de acuerdo a las unidades de análisis estudiadas, dado que cada una presenta escenarios y atmósferas diversas, pero que contrastados con las bases teóricas se puede identificar las necesidades para establecer propuestas formales y resolver un inadecuado clima organizacional que afecte al desempeño laboral, en un complejo sector público, en donde predomine la armonía de acciones correctivas y se creen vínculos en las interacciones personales, proporcionando éxito a la organización.

Respecto a la caracterización de la propuesta la investigación desarrollada en la en la tesis de Rodas (2019) propone acciones de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Mórrope, inspirado en cuatro pilares para desarrollar el liderazgo en la entidad, su propuesta radicó en establecer un programa de capacitación, rediseñando procesos y estableciendo estrategias de comunicación y difusión de conocimientos, para usar el potencial de sus trabajadores elevando así su productividad, propuso la ejecución de talleres que motiven y generen autonomía e innovación del colaborador.

Es así que la propuesta de esta investigación se enmarca considerando las particularidades de las dimensiones con sus indicadores del clima organizacional y desempeño laboral analizados, pues siendo variables de vital importancia en las organizaciones, deben abordarse con especial consideración para obtener resultados óptimos ya que están íntimamente relacionadas.

Dentro de las consideraciones previstas en el estudio destaco aspectos básicos enfocados contrarrestar ese nivel bajo del 16% con el que los colaboradores percibieron el clima organizacional de la entidad proponiendo mejoras del clima organizacional, cuyas actividades están destinadas a fortalecer las dimensiones de estructura, comportamiento organizacional y las relaciones interpersonales, las mismas que fueron identificadas por el nivel de respuesta ante la aplicación

del instrumento de recolección de datos usado, a partir de ello se puede precisar que el clima organizacional se encuentra condicionado a la percepción de sus colaboradores y las acciones que los directivos realicen es para asegurar mejorar la calidad en aras de lograr productividad y eficacia, necesarios para lograr un buen desempeño laboral, bajo este criterio las estrategias definidas en la propuesta están abordadas para fortalecer las dimensiones de desenvolvimiento y perfil del trabajador, con la finalidad de que los niveles de desempeño mejoren superando el nivel alto alcanzado del 36%.

VI. CONCLUSIONES

1. Con relación al primer objetivo específico los indicadores estadísticos determinaron que el clima organizacional en la entidad pública materia de estudio alcanzó un nivel medio del 60%, con esta caracterización se puede afirmar que poseen un clima organizacional medianamente favorable a los ojos de sus colaboradores, resultando necesario desarrollar políticas institucionales que mejoren estos resultados.
2. Respecto al desempeño laboral la percepción de los colaboradores alcanza un porcentaje loable con un nivel medio del 62%, destacando la dimensión capacidad laboral, la que alcanza una valoración del 77%.
3. De acuerdo a los instrumentos utilizados se logró identificar las debilidades más resaltantes por cada dimensión de las variables estudiadas, para lo cual la caracterización de la propuesta se enmarca dentro de cada uno de los lineamientos del clima organizacional y el desempeño laboral considerándose temas de gran importancia en la entidad pública orientando a una gestión efectiva.
4. Se efectuó una propuesta sostenida en los pilares de la investigación que son las que conforman las dimensiones de las variables estudiadas, que permitan mejorar los niveles de desempeño de una entidad pública en Amazonas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los responsables como el área de recursos humanos en coordinación con los directivos brinde especial importancia al clima organizacional, los resultados obtenidos reflejan un nivel medianamente adecuado sobre el clima organizacional, razón por la cual, se debe trabajar en mejorar este nivel.
2. El desempeño laboral en la entidad posee un resultado aceptable, sin embargo, esto debe ser puesto en consideración a los directivos de la institución pública de Amazonas, así como de los colaboradores para la socialización correspondiente, buscando alcanzar niveles óptimos de desempeño, lo que implica que empleador y colaborador trabajen en ello, de esta manera mejorar la situación problemática con la finalidad de viabilizar una gestión institucional de calidad.
3. La entidad pública debe implementar acciones tendientes a motivar a su personal para lo cual es necesario el diseño estrategias que ayuden a mejorar los procesos como la identificación que se efectuó a las características del clima organizacional y del desempeño laboral las cuales se recogió en para propuesta de acciones, considerando además el desarrollo de actividades recreativas fuera del trabajo para fomentar la comunicación y las relaciones interpersonales.
4. A partir de los resultados presentados en esta investigación, se recomienda abordar futuras investigaciones, para poder responder o buscar la explicación como por ejemplo por que el 16% percibe un clima organizacional bajo, obteniendo mayor conocimiento sobre el tema, para encontrar de esta manera las pautas para un proceso de innovación y cambio en la entidad, destinado a impactar positivamente en la consecución de objetivos institucionales.

VIII. PROPUESTA

Frente a los resultados encontrados de la aplicación de instrumentos que sirvieron para la recolección de información, se han definido las siguientes propuestas para mejorar el clima organizacional ante un nivel bajo en ciertos aspectos de cada dimensión identificada:

Estrategias de mejora en dimensión Estructura

La entidad pública debe institucionalizar la realización de talleres, a través de planes semestrales donde se aborden temas sobre el liderazgo, habilidades blandas y relaciones interpersonales, todo ello enfocado a mejorar las relaciones jefe - subordinado, teniendo en cuenta que la comunicación es un componente importante que favorece la convivencia en el ámbito laboral, asimismo, difundir los documentos e instrumentos de gestión e implementar el sistema de control interno en la entidad pública para que cada colaborador pueda tener pleno conocimiento de la estructura organizativa y transmitir correctamente los valores y objetivos institucionales.

Estrategias de mejora en dimensión Comportamiento Organizacional

La entidad pública debe institucionalizar los actos de reconocimiento laboral poniendo en valor la actuación de sus colaboradores por el logro de objetivos y cumplimiento de labores, mediante la emisión de documentos de felicitación (Resoluciones), reconocimientos sociales, publicación en mural de la entidad, pequeños premios simbólicos y horarios flexibles, lo que coadyuvará a que los colaboradores se sientan valorados y motivados lo que elevará su compromiso con la entidad, además se plantea incluir propuestas de capacitación al personal en la programación multianual del presupuesto (dentro del plan de trabajo propuestas en el cuadro de necesidades) que permita que la alta dirección pueda planificar y obtener los recursos necesarios para financiarlos de modo que se realicen constantes capacitaciones con el propósito de la eficacia organizacional. Como política institucional se debe implementar reuniones de trabajo periódicas para lograr el empoderamiento de las actividades que se ejecutan en las áreas.

Estrategias de mejora en dimensión Relaciones Interpersonales

Ejecución de talleres de sensibilización liderado por el área de potencial humano en temas de habilidades de comunicaciones verbales y no verbales, así como mejorar los procesos internos de comunicación para que los colaboradores de

las distintas áreas de entidad asuman la importancia del desarrollo de su trabajo, en el cumplimiento de objetivos institucionales.

La alta dirección debe gestionar la asignación de mayores recursos presupuestales que permitan que en la entidad pública se fomente los concursos internos, con la finalidad de ofrecer oportunidades de mejoramiento profesional a los colaboradores en todos los niveles.

Estrategias de mejora en dimensión desenvolvimiento

Realizar talleres enfocados en temas sobre sentido de pertenencia e identificación con la entidad pública para crear una cultura de fidelidad y empoderamiento, de manera que se fortalezcan sus capacidades, aumente su confianza y protagonismo, en el cual comprendan la importancia del desarrollo de sus labores favor de la obtención de resultados físicos y cumplimiento de objetivos institucionales.

Se propone que a través del área de Potencial Humano ejecutar un diagnóstico por áreas para identificar las debilidades de cada unidad orgánica y estructurar un plan de capacitaciones para su posterior implementación.

Estrategias de mejora en dimensión perfil del trabajador

Realización de focos grupales como técnica habitual que debe ser liderado por la alta dirección con el fin involucrar a los colaboradores en los diferentes procesos y flujos de trabajos que conlleve a identificar, la problemática institucional, en búsqueda de una mejora de la cultura organizacional.

REFERENCIAS

- Ale Hanampa, T. R., & Baca Mamani, F. d. (Abril de 2019). *Universidad Tecnológica del Peru*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2333/Thamy%20Ale_Flor%20Baca_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ali, M., Lei, S., & Wei, X.-Y. (2018). The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese banks. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(3), 115-122. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.12.003>
- Arribas, A. (6 de Enero de 2018). *Razon y Palabra*. Obtenido de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/%20article/view/1163>
- Asencios. (2016). Estudio del Desempeño laboral.
- Baker. (1999). En a. d. proyectos.
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). *Clima organizacional - Revista Pakamuros*. Obtenido de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/166/198>
- Berberoglu, A. (2018). *R E S E A R C H A R T I C L E*. Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-018-3149-z.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación.
- Bohlander, G., Senll, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de https://issuu.com/cengagelatam/docs/bohlander_issuu_2017
- Burbano, J. (2005). Budget, management approach, planning and control of resources.
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología Integral Innovadora para planes y tesis - La metodología de como formularlos*. (A. V. Orozco, Ed.) Mexico: Cengage Learning Editores. Obtenido de file:///C:/Users/anghela/Downloads/Metodologia_integral_innovadora_para_pla.pdf

- Cadena Alarcón Evelyn Karina. (2019). *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A.(Tesis)*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Cárdenas, R. y Nápoles, J. (2002). *Presupuestos: teoría y práctica*. México. McGraw Hill.
- Carrera, P. (2014). *CLima Laboral - organizacional*.
- Cayo Condori, R., & Lazo Zambrano, A. B. (2019). *Universidad Peruana Union*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2621>
- Chagray Ameri, N. H., Maguiña Maza, R. M., Ramos Y Yovera, S. E., Hidalgo Vasquez, Y. N., & Neri Ayala, A. C. (24 de Agosto de 2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. UNED*. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3297/4324>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (segunda ed.). Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *“Administración de Recursos Humanos”*. (4° Ed). México: Editorial McGraw-Hill. p. 59.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. México DF: Mc Graw Hill. p. 245.
- Chipana Carhuallanqui, L. (2018). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chóez López, M. E., & Vélez Mendoza, L. P. (Abril de 2021). *Polo de Conocimiento*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926977.pd>
- Coll Morales, F. (2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Fernandez Sanchez, D. G. (2020). *Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11350/UPfesadg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frank Obeng, A., Zhu, Y., Awuni Azinga, S., & Quansah, P. E. (2020). *El clima organizacional y su caracterización con el desempeño laboral bajo un compromiso organizacional*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/21582440211008456>
- Frias Delgado, E. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Salud Amazonas, Chachapoyas* .

- Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72177/Frias_DE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México. Oxford University Press.
- Garrido Maza, A. L. (2018). *Universidad San Martín de Porres*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gaspar G. (2011). *“Manual de Recursos Humanos” (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. p.23*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xTAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon. p. 231.
- Gomero Mancesidor, J. M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3729/TESIS%20-%20Johnny%20Gomero%20-%20Doc.%20Adm.%20ultimo.pdf?sequence=1>
- Grimaldos, P. A., Sánchez, H. D., Ramírez, E., & Cuervo, M. (2018). *Universidad Cooperativa de Colombia*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6819/10/2018_clima_organizacional_Rescafe.pdf
- Group, B. (30 de marzo de 2020). *Las 6 etapas del procesamiento y análisis de datos*. Obtenido de Blog oficial de Bantu: <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Guzmán Badillo, D. C. (Noviembre de 2020). *Tecnológico de Monterrey*. Obtenido de <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/636870/Tesis%20de%20maestr%C3%ADa%20A01107313.pdf?sequence=1>
- Hernandez Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGrawHill.
- Hernández, S., & L., F. C. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. México. McGraw Hill.
- Idalberto Chiavenato. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones (10.ª ed.)*. México: McGraw-Hill.

- Jaimes Peres, C. F. (Enero de 2020). *Pontifica Universidad Javeriana*.
Obtenido de
[https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50989/DESEMPE%
c3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20GENERACI%
c3%93N%20MILLENNIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50989/DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20GENERACI%c3%93N%20MILLENNIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaramillo, C. M. (s.f.). Los indicadores de Gestión. Soporte & CIA LTDA. .
- Kant, Immanuel. (2003). *Observations on the Feeling of the Beautiful and Sublime*. Trans. John T. Goldthwait. University of California Press, 1961, 2003. ISBN 0-520-24078-2.
- Kaplan, A. (1964). *La Conducta de la Investigación: Metodología para la Ciencia del Comportamiento* (1 ed., Vol. 44). San Francisco, E.E.U.U.: Chandlers Publishing Company. Obtenido de
[https://academic.oup.com/sf/article-
abstract/44/1/126/2227875?redirectedFrom=fulltext](https://academic.oup.com/sf/article-abstract/44/1/126/2227875?redirectedFrom=fulltext)
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento*. California, E.E.U.U: McGrawHill. Obtenido de [https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-
2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf](https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf)
- Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1978). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Martínez Muñoz, E., Hernández Gracia, T. J., Torres Flórez, D., García Velázquez, R., & Montaña Arango, O. (1 de Enero de 2018). *GEON*. Obtenido de
<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/15>
- Martinez, C. (2018). *Investigación Descriptiva: Tipos y Características*. Investigación descriptiva.
- Mata, S. L. (30 de julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de Investigalia:
[https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-
enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/](https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/)
- Mayo, E. (1977). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Mendoza Zamora, W.M., García Ponce, T.Y., Delgado Chávez, M.I., & Barreiro Cedeño, I.M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Obtenido de Dominio de las Ciencias,4(4), pp. 206-240.
- Meneses. (2018). *El cuestionario*. Valencia: Universitat Oberta de Catalunya.
- Mensah, L. D., Yamoah, J. O., & Adaramola, M. S. (2019). Performance evaluation of a utility-scale grid-tied solar photovoltaic (PV) installation in

- Ghana. *Energy for Sustainable Development*, 48, 82-87. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.esd.2018.11.003>
- Mogrovejo Peralta, M. A. (2020). *Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- Moos, R; Moos, B. & Trickett, E. (1989). *Escala de Clima Laboral Social, Familia, trabajo. Instituciones Penitenciarias, Centro Escolar. Adaptación Española, Manual. 3ra. Edición. Madrid: TEA. Ediciones.*
- Morales Cardona, G. Y. (2018). *Universidad Católica de Perera*. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6849/1/DDEPDH101.pdf>
- Mordenti, A. (28 de diciembre de 2021). *Análisis de datos: técnicas y metodologías para la aplicación de Analytics*. Obtenido de *Innovación Digital 360*: <https://www.innovaciondigital360.com/big-data/analisis-de-datos-tecnicas-y-metodologias-para-la-aplicacion-de-analytics/>
- Murrieta Saavedra, Y., Ochoa, E., & Córdova Cárdenas, G. (2019). *Clima Organizacional y sus Perspectivas de Medición. Instituto Tecnológico de Sonora*. Obtenido de <https://revistas.unfv.edu.pe/RCV/article/view/819/774>
- Mut Graciela, A., Robles Macarena, A., & Unrein Nadia, P. (13 de Julio de 2020). *Universidad Nacional de San Martín*. Obtenido de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1254/1/TFPP%20EEYN%202020%20MGA-RMA-UNP.pdf>
- Niebles Nuñez, W. A., Martínez Bustos, P. S., & De La Ossa Guerra, S. J. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en la conformación de equipos de trabajo en Mipymes en Barranquilla, Colombia. Revistas Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n18/a19v40n18p17.pdf>
- Obeng, A. F., Ewudzie Quansah, P., Cobbinah, E., & Abian Danso, S. (17 de Agosto de 2020). *Organizational Climate and Employee Performance: Examining the Mediating Role of Organizational Commitment and Moderating Role of Perceived Organizational Support*. Obtenido de <https://www.macrothink.org/journal/index.php/ijhrs/article/view/17395/13616>
- Ortiz Hernández, R. d. (2018). *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10498/1/99641.pdf>
- Osorio Marín, K., Arango Ruiz, A., & Acosta Henao, E. (30 de Setiembre de 2020). *Universidad Pontificia Bolivariana*. Obtenido de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4484>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palacios Molina, D. L. (2019). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parada Puentes, J. A. (2018). *Mundo Fesc*. Obtenido de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140>
- Penachi Valle, N. (2019). *Clima organizacional, Artículos Originales*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314/14571>
- Peralta Vega, P. F. (2019). *Universidad de Piura*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4347/TSP_AE_1923.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, A. (2009). Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera. (Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional). Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>
- Pérez, R. M., Berea, B. R., Roy, G. I., Palacios, C. L., & Rivas, R. R. (2019). Lista para Aspectos Éticos de Investigaciones en Humanos. *Alergia México*, 58.
- Permatasari, J., & Ratnawati, I. (2021). *SLOAP*. Obtenido de <https://media.neliti.com/media/publications/341082-work-climate-and-employee-performances-a-b5155a40.pdf>
- Pineda Henao, A. E. (1 de Junio de 2020). *GEON*. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182>
- Pozada Samamé, J. I. (2018). *Clima organizacional en el área administrativa de una entidad pública*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20358/Pozada_SJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintana, P. S. (2020). *La Operacionalización de variables; "CLAVE" para armar una Tesis Parte 1*. Tarapoto: UNSM.
- R., María Estela. (2020). *Equipos y bienes duraderos*.
- Raja, S. (2019). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/331902954_Influence_of_Orga

nizational_Climate_on_Employee_Performance_in_Manufacturing_Industry

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Decimoquinta edición. México: PEARSON.
- Rocca, A. B. (2016). *Herramientas para la evaluación del desempeño laboral del personal y para la auto-evaluación de la jefatura de una Biblioteca*. La Plata.
- Rodas Latorre, V. A. (2019). *Clima organizacional para el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Mórrope*. Mórrope, Lambayeque, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84351>
- Rojas Canchan, I. P. (2018). *clima organizacional y desempeño laboral un caso en la Universidad San Martín de Porres*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas_cip.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruíz Gómez, N. (2021). *CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES CIVILES DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGI-ESSALUD*.
- Rus, A. E. (08 de Febrero de 2021). *Muestreo aleatorio*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-aleatorio.html>
- Salas, O. D. (11 de Febrero de 2020). *Selección de la muestra en la investigación cuantitativa*. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Salazar. (2020). *Las empresas deben alinear a sus trabajadores en las nuevas metas para alcanzar un desempeño laboral óptimo*. Profesor en ESAN Graduate School of Business en la Maestría en Organización y Dirección de Personas.
- Salcedo Benites, R. I., Calderón Vargas, A. E., Guerra Cava, J. A., & Chávez Santos, R. (2021). *Maestro y Sociedad*. Obtenido de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5452/5158>
- Sanchez Bazan, I. J. (2020). *LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ETRAL SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solo, A. S. (2018). *Variables, dimensiones e indicadores en una tesis*. Trujillo: Tesisciencia.

- Terreros, D. (2021). *Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen*. España: Hubspot.
- Tosi. (2013). El desempeño laboral. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTI%C3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Repositorio.ucv.edu.pe, tesis.pucp
- Westreicher, G. (12 de marzo de 2021). *Población objetivo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-objetivo.html>
- Zelada Ramos, G. M. (2020). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45932/Zelada_RGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zumaeta. (2018). En un ambiente laboral positivo propicia un mejor desempeño laboral.

ANEXOS

Tabla: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos
Variable independiente: Clima Organizacional	Chiavenato (2009) enfatiza que el clima organizacional vislumbra las relaciones que se llevan a cabo entre distintos colaboradores en una institución cuyas características percibidas por sus miembros pueden ser positivas o negativas.	La variable clima organizacional será medida a través de las dimensiones estructura, comportamiento organizacional y Relaciones interpersonales.	Estructura	Tamaño	1, 2,3	Escala de Likert	
				Estilo de Dirección	4, 5, 6		
				Estructura formal	7, 8, 9		
			Comportamiento Organizacional	Productividad	10,11,12		
				Tensión y estrés	13,14,15		
				Aptitudes y actitudes	16,17,18		
				Ausentismo	19,20,21		
				Motivaciones	22,23,24		
			Relaciones Interpersonales	Expectativas	25,26,27		
				Comunicación	28,29,30		
				Compañerismo	31,32,33		
				Conflicto interpersonales o interdepartamentales	34,35,36		
Variable dependiente: Desempeño Laboral	Según Rocca (2016) resalta que el desempeño laboral consiste evaluar el trabajo que desarrolla el personal de la empresa, que permite verificar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos, para tomar medidas correspondientes en beneficio de la organización.	La variable desempeño laboral será medida por las dimensiones, desenvolvimiento, capacidad laboral, eficacia y perfil del trabajador.	Desenvolvimiento	Aptitudes desempeño laboral	1	Escala de medición: 1(Nunca), 2(Casi Nunca), 3(A veces), 4(Casi siempre), 5(Siempre)	Encuesta/ cuestionario
				Capacidades adecuadas	2		
				Comunicación fluida	3		
				Fomento bienestar social	4		
				Planes y acciones específicos	5		
				Ambiente de trabajo	6		
			Capacidad laboral	Actitud	7		
				Experiencia	8		
				Conocimiento y habilidades	9		
				Actualización conocimiento	10		
				Curso de capacitación	11		
			Eficacia	Optimización de tiempo	12		
				Metas	13		
				Actividades que realizan	14		
				Desempeño laboral	15		
				El desempeño laboral de los colaboradores del de una entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución planifica y espera alcanzar	16		
			Perfil del trabajador	Desarrollo de tareas	17		
				Comportamiento	18		
				Aspecto personal	19		
				Cumplimiento	20		
				Asequibles al cambio	21		
				Compromiso	22		

Tabla: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	ENFOQUE/ NIVEL (ALCANCE DISEÑO)
Problema general	General	General	General			
Cuál es clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública de Amazonas	Elaborar una propuesta de mejora de clima laboral para el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas	La propuesta mejorará el clima organizacional para el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública - Amazonas	Se requiere contar con un adecuado clima organizacional, generando una mejor organización interna y externa, buscando un correcto desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública - Amazonas en beneficio de la sociedad y de la propia institución.	Variable 1: Clima organizacional	Unidad de análisis: El colaborador de la entidad pública - Amazonas	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental, descriptivo, propositivo
Problemas específicos	Específicos	Específicas	Justificación específica			
¿Cuál es el clima organizacional de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas? ¿Cómo se viene desarrollando el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas? ¿Qué propuesta de mejoraría el clima organizacional para el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas?	Analizar el clima organizacional de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas. Analizar desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas. Proponer un modelo de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas. Proponer estrategias que mejoren el desempeño laboral.	El clima organizacional de los colaboradores de la entidad pública se encuentra en nivel bajo. El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública se encuentra en nivel bajo. La propuesta mejorará el clima organizacional para mejorar el desempeño laboral	Justificación social: La investigación es importante porque ayuda a comprender la importancia del clima organizacional y proponer las mejoras en el compromiso de los empleados en el futuro. Justificación Metodológica: Se utilizó la estadística como una herramienta metodológica que le da respaldo y direccionalidad a la presente investigación, mostrando la su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas, y en base a los resultados se analizó la realidad de una manera más objetiva obteniendo indicadores que contribuyan a tomar iniciativas más acertadas en la mejora del desempeño laboral.	Variable 2: Desempeño Laboral	Población y muestra: 50 colaboradores	

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Variable 1

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, por lo tanto recorro a su espíritu colaborador para contestarlo el cual será anónimo y sus resultados serán usados para fines exclusivamente académicos.

Instrucciones: Lea con detenimiento los valores de esta escala de puntuación de las cinco opciones de respuesta, ya que usted elegirá una de estas de acuerdo a su criterio y conocimiento, siendo 1 el menor valor (Muy inadecuado) y 5 el mayor valor (Muy Adecuado)

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem:

Nunca = Muy inadecuado	Casi nunca = Inadecuado	A veces = Regular	Casi siempre= Adecuado	Siempre= Muy Adecuado
1	2	3	4	5

N°	ITEMS O ENUNCIADOS	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás colaboradores.					
5	El jefe escucha las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión.					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus colaboradores.					
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los colaboradores.					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.					
10	Los colaboradores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.					
11	Los colaboradores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					
12	Los colaboradores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
13	La presión que tienen los colaboradores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
14	Los colaboradores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
16	Los colaboradores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
17	Los colaboradores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
19	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.					

20	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los colaboradores son comprendidos por el jefe inmediato.					
21	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo					
22	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
23	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de sus colaboradores					
24	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
25	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la entida publica, objeto en estudio.					
26	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la entidad pública son efectivos.					
28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
30	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.					
31	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
32	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los colaboradores de una misma área de trabajo.					
33	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los colaboradores de la entidad publica					
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.					
35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.					
36	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					

Cuestionario Variable 2

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, por lo tanto, recorro a su espíritu colaborador para contestarlo el cual será anónimo y sus resultados serán usados para fines exclusivamente académicos.

Instrucciones: Lea con detenimiento los valores de esta escala de puntuación de las cinco opciones de respuesta, ya que usted elegirá una de estas de acuerdo a su criterio y conocimiento, siendo 1 el menor valor (Muy bajo) y 5 el mayor valor (Muy Alto).

Nunca = Muy bajo	Casi nunca = Bajo	A veces = Regular	Casi siempre= Alto	Siempre= Muy Alto
1	2	3	4	5

N°	Ítems o enunciados	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	Considera Usted que la puntualidad debe ser reconocida por la Entidad					
2	Está de acuerdo que la Entidad, valore la iniciativa de superación y el bienestar social de sus colaboradores					
3	Considera que el compromiso es el que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento					
4	Considera Usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del colaborador					
5	La Entidad cuenta con planes y acciones específica destinadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.					
6	Considera Usted que La capacidad de realización profesional ayuda en el cumplimiento de las tareas de una mejor manera					
7	Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta					
8	Cree usted que la remuneración percibida es acorde al trabajo realizado					
9	Considera Usted que la Entidad para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral					
10	Considera Usted que las condiciones en la cual labora el Clima organizacional, es el más idóneo.					
11	Considera Ud. que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo encomendado					
12	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su jornada laboral					
13	Las metas establecidas en la entidad pública durante el desarrollo de las labores fueron alcanzables					
14	Las actividades que se te encomienda en tu área de trabajo están enfocada al cumplimiento de tus metas					
15	El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución espera alcanzar					
16	La entidad valora con frecuencia el cumplimiento de las metas y tareas encomendadas.					
17	La entidad aprecia y valora las habilidades y destrezas del colaborador					
18	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo					
19	Está de acuerdo que a partir de la conformación de equipos de los trabajos se obtienen productos de calidad					
20	Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo					
21	Usted está de acuerdo que los trabajos realizados en equipo son entregados de manera oportuna					
22	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su trabajo					
23	La Entidad analiza y utiliza métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los problemas que pueden existir dentro de la Entidad.					

Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre Clima Organizacional**

Chachapoyas, 29 de mayo de 2022

Señor

Dr. Benjamín Roldan Polo Escobar

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Anghela Salazar Fernández

DNI N° 41307156

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima organizacional

2 Autor original:

Adaptación a la teoría de Carrera (2014).

3 Objetivo:

Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 36 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 colaboradores de una institución pública de Amazonas.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable clima organizacional, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: Clima Organizacional	Estructura	Tamaño	1, 2,3
		Estilo de Dirección	4, 5, 6
		Estructura formal	7, 8, 9
	Comportamiento Organizacional	Productividad	10,11,12
		Tensión y estrés	13,14,15
		Aptitudes y actitudes	16,17,18
		Ausentismo	19,20,21
		Motivaciones	22,23,24
		Expectativas	25,26,27
	Relaciones Interpersonales	Comunicación	28,29,30
		Compañerismo	31,32,33
		Conflicto interpersonales o interdepartamentales	34,35,36

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Autor: Anghela Salazar Fernández

Se agradece anticipadamente la colaboración de la entidad pública Amazonas 2022

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca = Muy Inadecuado (1)	Casi nunca = Inadecuado (2)	A veces = Regular (3)	Casi siempre = Adecuado (4)	Siempre = Muy Adecuado (5)
ESTRUCTURA	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	1					
	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	2					
	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	3					
	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás colaboradores.	4					
	El jefe escucha las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión.	5					
	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus colaboradores.	6					
	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	7					
	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los colaboradores.	8					
	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	9					
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	10					
	Los colaboradores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	11					
	Los colaboradores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.	12					
	Los colaboradores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.	13					
	La presión que tienen los colaboradores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.	14					
	Los colaboradores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.	15					
	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	16					
	Los colaboradores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	17					
	Los colaboradores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.	18					
	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.	19					
Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.							



RELACIONES INTERPERSONALES	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los colaboradores son comprendidos por el jefe inmediato.	20					
	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo	21					
	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.	22					
	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de sus colaboradores	23					
	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.	24					
	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la entidad pública, objeto en estudio.	25					
	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.	26					
	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la entidad pública son efectivos.	27					
	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.	28					
	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.	29					
	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.	30					
	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.	31					
	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los colaboradores de una misma área de trabajo.	32					
	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los colaboradores de la entidad pública	33					
	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.	34					
	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.	35					
Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.	36						

Ficha de validación a juicio de expertos 1

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS													
TÍTULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA – AMAZONAS													
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima organizacional	Estructura	Tamaño	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada	X		X		X		X			
			Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	X		X		X		X			
			Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	X		X		X		X			
		Estilo de Dirección	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores	X		X		X		X			
			El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión	X		X		X		X			
			El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores	X		X		X		X			
		Estructura formal	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	X		X		X		X			
			Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	X		X		X		X			
			Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio	X		X		X		X			
	Comportamiento Organizacional	Productividad	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan	X		X		X		X			
			Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad	X		X		X		X			
			Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad	X		X		X		X			
		Tensiones y estrés	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato	X		X		X		X			
			Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado	X		X		X		X			
			El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	X		X		X		X			
		Aptitudes y actitudes	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	X		X		X		X			
			Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan	X		X		X		X			
			Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución	X		X		X		X			
		Ausentismo	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato	X		X		X		X			
			Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.	X		X		X		X			
			El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.	X		X		X		X			

Relaciones Interpersonales	Motivaciones	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.	x		x		x		x	
		Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores	x		x		x		x	
		Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo	x		x		x		x	
	Expectativas	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.	x		x		x		x	
		Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades	x		x		x		x	
		Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede judicial son efectivos	x		x		x		x	
	Comunicación	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo	x		x		x		x	
		Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.	x		x		x		x	
		Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.	x		x		x		x	
	Compañerismo	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.	x		x		x		x	
		Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo	x		x		x		x	
		Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales	x		x		x		x	
	Conflicto interpersonal o interdepartamentales	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área	x		x		x		x	
		Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.	x		x		x		x	
		Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Ing. Benjamin Roldan Polo Escobar
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional para desempeño laboral en un entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre clima organizacional

8 AUTORA:

Salazar Fernández, Anghela

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Ninguna (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 02 de Junio de 2022

Ing. Benjamín Roldán Polo Escobar
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

CIP N° 51875

DNI: 08895412

Email: pbenjamino@hotmail.com

Teléfono: 955834410



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre desempeño laboral

Chachapoyas, 29 de mayo de 2022

Señor

Dr. Benjamín Roldan Polo Escobar

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Anghela Salazar Fernández

DNI N° 41307156

Anexo 1: INSTRUMENTO

**1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre desempeño laboral

2 Autor original:

Adaptado de: (Asencios, 2016)

3 Objetivo:

Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 colaboradores de una institución pública de Amazonas.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Desempeño Laboral

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable desempeño laboral, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: desempeño laboral	Desenvolvimiento	Aptitud de desempeño laboral	1, 2,
		Comunicación fluida	3,4
		Planes y acciones	5,6
	Capacidad laboral	Actitud	7
		experiencia	8
		Conocimiento y habilidades	9
		Actualización conocimiento	10
		Curso	11
	Eficacia	Capacitación	12
		Optimización	13,14
		Actividades que realizan	15,16
	Perfil del trabajador	Desarrollo e tareas	17,18
		Comportamiento	19,20
Compañerismo		21,22	
Cumplimiento y compromiso		23	

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Autor: Anghela Salazar Fernández

Se agradece anticipadamente la colaboración de la entidad pública Amazonas 2022

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca = Muy Inadecuado (1)	Casi nunca = Inadecuado (2)	A veces = Regular (3)	Casi siempre = Adecuado (4)	Siempre = Muy Adecuado (5)
Desenvolvimiento	Considera Usted que la puntualidad debe ser reconocida por la Entidad	1					
	Está de acuerdo que la Entidad, valore la iniciativa de superación y el bienestar social de sus colaboradores	2					
	Considera que el compromiso es el que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento	3					
	Considera Usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del colaborador	4					
	La Entidad cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.	5					
	Considera Usted que La capacidad de realización profesional ayuda en el cumplimiento de las tareas de una mejor manera	6					
	Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta	7					
	Cree usted que la remuneración percibida es acorde al trabajo realizado	8					
Capacidad laboral	Considera Usted que la Entidad para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral	9					
	Considera Usted que las condiciones en la cual labora el Clima organizacional, es el más idóneo.	10					
	Considera Ud. que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo encomendado	11					
	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su jornada laboral	12					
Eficacia	Las metas establecidas en la entidad pública durante el desarrollo de las labores fueron alcanzables	13					
	Las actividades que se te encomienda en tu área de trabajo están enfocada al cumplimiento de tus metas	14					
	El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución espera alcanzar	15					
	La entidad valora con frecuencia el cumplimiento de las metas y tareas encomendadas.	16					



Perfil del trabajador	La entidad aprecia y valora las habilidades y destrezas del colaborador	17					
	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo	18					
	Está de acuerdo que a partir de la conformación de equipos	19					
	Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	20					
	Usted está de acuerdo que los trabajos realizados en equipo son entregados de manera oportuna	21					
	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su trabajo	22					
	La Entidad analiza y utiliza métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los problemas que pueden existir dentro de la Entidad.	23					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA – AMAZONAS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Desempeño	Puntualidad Capacidades adecuadas	Considera Usted que la puntualidad debe ser reconocida por la Entidad	X		X		X		X		
			Está de acuerdo que la Entidad, valore la iniciativa de superación y el bienestar social de sus c.	X		X		X		X		
		Compromiso Presentación	Considera que el compromiso es el que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento	X		X		X		X		
			Considera Usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del colaborador	X		X		X		X		
		Planes y acciones específicos Cumplimiento de actividades	La Entidad cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.	X		X		X		X		
			Considera Usted que La capacidad de realización profesional ayuda en el cumplimiento de las tareas de una mejor manera	X		X		X		X		
	Capacidad laboral	Condiciones físicas Experiencia y remuneración	Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta	X		X		X		X		
			Cree usted que la remuneración percibida es acorde al trabajo realizado	X		X		X		X		
		Estabilidad Clima organizacional.	Considera Usted que la Entidad para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral	X		X		X		X		
			Considera Usted que las condiciones en la cual labora el Clima organizacional, es el más idóneo.	X		X		X		X		
	Conocimiento y habilidades	Considera Ud. que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo encomendado	X		X		X		X			
	Eficacia	Optimización de tiempo Metas	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su jornada laboral	X		X		X		X		
			Las metas establecidas en la entidad pública durante el desarrollo de las labores fueron alcanzables	X		X		X		X		
		Actividades que realizan Desempeño laboral	Las actividades que se le encomienda en tu área de trabajo están enfocada al cumplimiento de sus metas	X		X		X		X		
			El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución espera alcanzar	X		X		X		X		
	Desarrollo de tareas Valor de actividades	La entidad valora con frecuencia el cumplimiento de las metas y tareas encomendadas.	X		X		X		X			
		La entidad aprecia y valora las habilidades y destrezas del colaborador	X		X		X		X			
	Perfil del	Comportamiento Aspecto personal	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo	X		X		X		X		
Está de acuerdo que a partir de la conformación de equipos			X		X		X		X			
Cumplimiento Aseguibles al cambio		Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	X		X		X		X			
		Usted está de acuerdo que los trabajos realizados en equipo son entregados de manera oportuna	X		X		X		X			

	Compromiso	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su trabajo	X		X		X		X	
	Metodología	La Entidad analiza y utiliza métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los problemas que pueden existir dentro de la Entidad.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Ing. Benjamín Roldan Polo Escobar
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad



FIRMA EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional para desempeño laboral en un entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre desempeño laboral

8 AUTORA:

Salazar Fernández, Anghela

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Ninguna (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 02 de Junio de 2022

Ing. Benjamín Roldan Polo Escobar
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

CIP N° 51875

DNI: 08895412

Email: pbenjamino@hotmail.com

Teléfono: 955834410



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	POLO ESCOBAR
Nombres	BENJAMIN ROLDAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	08895412

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	09/04/18
Resolución/Acta	0093-2018-UCV
Diploma	052-031849
Fecha Matrícula	19/01/2015
Fecha Egreso	15/01/2017

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008861322

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/08/2022 11:37:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Ficha de validación a juicio de expertos 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA
Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre Clima Organizacional**

Chachapoyas, 09 de junio de 2022

Señor

Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Anghela Salazar Fernández

DNI N° 41307156

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima organizacional

2 Autor original:

Adaptación a la teoría de Carrera (2014).

3 Objetivo:

Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 36 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 colaboradores de una institución pública de Amazonas.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable clima organizacional, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: Clima Organizacional	Estructura	Tamaño	1, 2,3
		Estilo de Dirección	4, 5, 6
		Estructura formal	7, 8, 9
	Comportamiento Organizacional	Productividad	10,11,12
		Tensión y estrés	13,14,15
		Aptitudes y actitudes	16,17,18
		Ausentismo	19,20,21
		Motivaciones	22,23,24
	Relaciones Interpersonales	Expectativas	25,26,27
		Comunicación	28,29,30
		Compañerismo	31,32,33
		Conflicto interpersonales o interdepartamentales	34,35,36

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Autor: Anghela Salazar Fernández

Se agradece anticipadamente la colaboración de la entidad pública Amazonas 2022

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca = Muy Inadecuado (1)	Casi nunca = Inadecuado (2)	A veces = Regular (3)	Casi siempre = Adecuado (4)	Siempre = Muy Adecuado (5)
ESTRUCTURA	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	1					
	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	2					
	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	3					
	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás colaboradores.	4					
	El jefe escucha las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión.	5					
	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus colaboradores.	6					
	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	7					
	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los colaboradores.	8					
	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	9					
	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	10					
	Los colaboradores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	11					
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Los colaboradores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.	12					
	Los colaboradores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.	13					
	La presión que tienen los colaboradores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.	14					
	Los colaboradores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.	15					
	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	16					
	Los colaboradores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	17					
	Los colaboradores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.	18					
	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución. Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.	19					



RELACIONES INTERPERSONALES	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los colaboradores son comprendidos por el jefe inmediato.	20					
	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo	21					
	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.	22					
	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de sus colaboradores	23					
	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.	24					
	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la entidad pública, objeto en estudio.	25					
	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.	26					
	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la entidad pública son efectivos.	27					
	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.	28					
	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.	29					
	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.	30					
	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.	31					
	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los colaboradores de una misma área de trabajo.	32					
	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los colaboradores de la entidad pública	33					
	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.	34					
	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.	35					
Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.	36						

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA – AMAZONAS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima organizacional	Estructura	Tamaño	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada	X		X		X		X			
			Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	X		X		X		X			
			Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	X		X		X		X			
		Estilo de Dirección	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores	X		X		X		X			
			El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión	X		X		X		X			
			El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores	X		X		X		X			
		Estructura formal	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	X		X		X		X			
			Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	X		X		X		X			
			Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio	X		X		X		X			
	Comportamiento Organizacional	Productividad	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan	X		X		X		X			
			Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad	X		X		X		X			
			Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad	X		X		X		X			
		Tensiones y estrés	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato	X		X		X		X			
			Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado	X		X		X		X			
			El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	X		X		X		X			
		Aptitudes y actitudes	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	X		X		X		X			
			Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan	X		X		X		X			
			Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución	X		X		X		X			
		Ausentismo	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato	X		X		X		X			
			Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.	X		X		X		X			
			El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.	X		X		X		X			

Relaciones Interpersonales	Motivaciones	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.	X	X	X	X		
		Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores	X	X	X	X		
		Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo	X	X	X	X		
	Expectativas	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.	X	X	X	X		
		Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades	X	X	X	X		
		Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede judicial son efectivos	X	X	X	X		
	Comunicación	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo	X	X	X	X		
		Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.	X	X	X	X		
		Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.	X	X	X	X		
	Compañerismo	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.	X	X	X	X		
		Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo	X	X	X	X		
		Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales	X	X	X	X		
	Conflicto interpersonal o interdepartamentales	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área	X	X	X	X		
		Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.	X	X	X	X		
		Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Eco. Alex Javier Sánchez Pantaleón
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional para desempeño laboral en un entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre clima organizacional

8 AUTORA:

Salazar Fernández, Anghela

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Ninguna (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 02 de Junio de 2022

Eco. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI 47080698

Email: alex.sanchez@untrm.edu.pe

Teléfono: 979457136



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre desempeño laboral**

Chachapoyas, 09 de junio de 2022

Señor

Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Anghela Salazar Fernández

DNI N° 41307156

Anexo 1: INSTRUMENTO

**1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre desempeño laboral

2 Autor original:

Adaptado de: (Asencios, 2016)

3 Objetivo:

Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 colaboradores de una institución pública de Amazonas.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Desempeño Laboral

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable desempeño laboral, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: desempeño laboral	Desenvolvimiento	Aptitud de desempeño laboral	1, 2,
		Comunicación fluida	3,4
		Planes y acciones	5,8
	Capacidad laboral	Actitud	7
		experiencia	8
		Conocimiento y habilidades	9
		Actualización conocimiento	10
		Curso	11
	Eficacia	Capacitación	12
		Optimización	13,14
		Actividades que realizan	15,16
	Perfil del trabajador	Desarrollo e tareas	17,18
		Comportamiento	19,20
Compañerismo		21,22	
Cumplimiento y compromiso		23	

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Autor: Anghela Salazar Fernández

Se agradece anticipadamente la colaboración de la entidad pública Amazonas 2022

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca = Muy Inadecuado (1)	Casi nunca = Inadecuado (2)	A veces = Regular (3)	Casi siempre = Adecuado (4)	Siempre = Muy Adecuado (5)
Desenvolvimiento	Considera Usted que la puntualidad debe ser reconocida por la Entidad	1					
	Está de acuerdo que la Entidad, valore la iniciativa de superación y el bienestar social de sus colaboradores	2					
	Considera que el compromiso es el que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento	3					
	Considera Usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del colaborador	4					
	La Entidad cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.	5					
	Considera Usted que La capacidad de realización profesional ayuda en el cumplimiento de las tareas de una mejor manera	6					
	Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta	7					
	Cree usted que la remuneración percibida es acorde al trabajo realizado	8					
Capacidad laboral	Considera Usted que la Entidad para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral	9					
	Considera Usted que las condiciones en la cual labora el Clima organizacional, es el más idóneo.	10					
	Considera Ud. que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo encomendado	11					
	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su jornada laboral	12					
Eficacia	Las metas establecidas en la entidad pública durante el desarrollo de las labores fueron alcanzables	13					
	Las actividades que se le encomienda en tu área de trabajo están enfocada al cumplimiento de tus metas	14					
	El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución espera alcanzar	15					
	La entidad valora con frecuencia el cumplimiento de las metas y tareas encomendadas.	16					



Perfil del trabajador	La entidad aprecia y valora las habilidades y destrezas del colaborador	17					
	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo	18					
	Está de acuerdo que a partir de la conformación de equipos	19					
	Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	20					
	Usted está de acuerdo que los trabajos realizados en equipo son entregados de manera oportuna	21					
	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su trabajo	22					
	La Entidad analiza y utiliza métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los problemas que pueden existir dentro de la Entidad.	23					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA – AMAZONAS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Desenvolvimiento	Puntualidad	Considera Usted que la puntualidad debe ser reconocida por la Entidad	X		X		X		X		
		Capacidades adecuadas	Está de acuerdo que la Entidad, valore la iniciativa de superación y el bienestar social de sus c.	X		X		X		X		
		Compromiso	Considera que el compromiso es el que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento	X		X		X		X		
		Presentación	Considera Usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del colaborador	X		X		X		X		
		Planes y acciones específicos	La Entidad cuenta con planes y acciones especifica destinadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.	X		X		X		X		
	Capacidad laboral	Cumplimiento de actividades	Considera Usted que La capacidad de realización profesional ayuda en el cumplimiento de las tareas de una mejor manera	X		X		X		X		
		Condiciones físicas	Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta	X		X		X		X		
		Experiencia y remuneración	Cree usted que la remuneración percibida es acorde al trabajo realizado	X		X		X		X		
	Eficacia	Estabilidad	Considera Usted que la Entidad para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral	X		X		X		X		
		Clima organizacional.	Considera Usted que las condiciones en la cual labora el Clima organizacional, es el más idóneo.	X		X		X		X		
		Conocimiento y habilidades	Considera Ud. que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo encomendado	X		X		X		X		
	Perfil del	Optimización de tiempo	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su jornada laboral	X		X		X		X		
		Metas	Las metas establecidas en la entidad pública durante el desarrollo de las labores fueron alcanzables	X		X		X		X		
		Actividades que realizan	Las actividades que se le encomienda en su área de trabajo están enfocada al cumplimiento de sus metas	X		X		X		X		
		Desempeño laboral	El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución espera alcanzar	X		X		X		X		
	Aspecto personal	Desarrollo de tareas	La entidad valora con frecuencia el cumplimiento de las metas y tareas encomendadas.	X		X		X		X		
		Valor de actividades	La entidad aprecia y valora las habilidades y destrezas del colaborador	X		X		X		X		
		Comportamiento	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo	X		X		X		X		
Aspecto personal		Está de acuerdo que a partir de la conformación de equipos	X		X		X		X			
Cumplimiento		Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	X		X		X		X			
Asequibles al cambio		Usted está de acuerdo que los trabajos realizados en equipo son entregados de manera oportuna	X		X		X		X			

	Compromiso	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su trabajo	X		X		X		X		
	Metodología	La Entidad analiza y utiliza métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los problemas que pueden existir dentro de la Entidad.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Eco. Alex Javier Sánchez Pantalón
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad



FIRMA EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional para desempeño laboral en un entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre desempeño laboral

8 AUTORA:

Salazar Fernández, Anghela

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Ninguna (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 02 de Junio de 2022

Eco. Alex Javier Sánchez Pantaleón
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI 47080698
Email: alex.sanchez@untrm.edu.pe
Teléfono: 979457136



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SÁNCHEZ PANTALEÓN
Nombres	ALEX JAVIER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47080698

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156706
Fecha Matrícula	01/04/2019
Fecha Egreso	30/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000881356

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/08/2022 11:39:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre Clima Organizacional**

Chachapoyas, 07 de junio de 2022

Señor

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Anghela Salazar Fernández

DNI N° 41307156

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima organizacional

2 Autor original:

Adaptación a la teoría de Carrera (2014).

3 Objetivo:

Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 36 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 colaboradores de una institución pública de Amazonas.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable clima organizacional, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: Clima Organizacional	Estructura	Tamaño	1, 2,3
		Estilo de Dirección	4, 5, 6
		Estructura formal	7, 8, 9
	Comportamiento Organizacional	Productividad	10,11,12
		Tensión y estrés	13,14,15
		Aptitudes y actitudes	16,17,18
		Ausentismo	19,20,21
		Motivaciones	22,23,24
		Expectativas	25,26,27
	Relaciones Interpersonales	Comunicación	28,29,30
		Compañerismo	31,32,33
		Conflicto interpersonales o interdepartamentales	34,35,36

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Autor: Anghela Salazar Fernández

Se agradece anticipadamente la colaboración de la entidad pública Amazonas 2022

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca = Muy Inadecuado (1)	Casi nunca = Inadecuado (2)	A veces = Regular (3)	Casi siempre = Adecuado (4)	Siempre = Muy Adecuado (5)
ESTRUCTURA	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	1					
	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	2					
	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	3					
	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás colaboradores.	4					
	El jefe escucha las opiniones de los colaboradores antes de tomar una decisión.	5					
	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus colaboradores.	6					
	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	7					
	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los colaboradores.	8					
	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio.	9					
	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.	10					
	Los colaboradores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.	11					
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Los colaboradores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.	12					
	Los colaboradores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.	13					
	La presión que tienen los colaboradores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.	14					
	Los colaboradores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.	15					
	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	16					
	Los colaboradores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	17					
	Los colaboradores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.	18					
	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.	19					
Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.	19						



RELACIONES INTERPERSONALES	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los colaboradores son comprendidos por el jefe inmediato.	20					
	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.	21					
	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.	22					
	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de sus colaboradores.	23					
	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.	24					
	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la entidad pública, objeto en estudio.	25					
	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.	26					
	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la entidad pública son efectivos.	27					
	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.	28					
	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.	29					
	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.	30					
	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.	31					
	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los colaboradores de una misma área de trabajo.	32					
	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los colaboradores de la entidad pública.	33					
	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.	34					
	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.	35					
Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.	36						

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA – AMAZONAS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima organizacional	Estructura	Tamaño	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada	X		X		X		X			
			Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.	X		X		X		X			
			Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.	X		X		X		X			
		Estilo de Dirección	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores	X		X		X		X			
			El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión	X		X		X		X			
			El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores	X		X		X		X			
		Estructura formal	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.	X		X		X		X			
			Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	X		X		X		X			
			Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio	X		X		X		X			
	Comportamiento Organizacional	Productividad	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan	X		X		X		X			
			Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad	X		X		X		X			
			Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad	X		X		X		X			
		Tensiones y estrés	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato	X		X		X		X			
			Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado	X		X		X		X			
			El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.	X		X		X		X			
		Aptitudes y actitudes	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.	X		X		X		X			
			Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan	X		X		X		X			
			Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución	X		X		X		X			
		Ausentismo	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato	X		X		X		X			
			Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.	X		X		X		X			
			El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.	X		X		X		X			

Relaciones Interpersonales	Motivaciones	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.	X		X		X		X	
		Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores	X		X		X		X	
		Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo	X		X		X		X	
	Expectativas	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.	X		X		X		X	
		Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades	X		X		X		X	
		Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede judicial son efectivos	X		X		X		X	
	Comunicación	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo	X		X		X		X	
		Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.	X		X		X		X	
		Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.	X		X		X		X	
	Compañerismo	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.	X		X		X		X	
		Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo	X		X		X		X	
		Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales	X		X		X		X	
	Conflicto interpersonales interdepartamentales	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área	X		X		X		X	
		Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.	X		X		X		X	
		Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que puedan existir dentro de la institución.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: **CPC. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**
 Dr. Administración

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional para desempeño laboral en un entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre clima organizacional

8 AUTORA:

Salazar Fernández, Anghela

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Ninguna (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 07 de Junio de 2022

*Cont. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Dr. En Administración
DNI 33958820
Email: carlos.hinojosa@untrm.edu.pe
Telefono:941998663*



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre desempeño laboral**

Chachapoyas, 07 de junio de 2022

Señor

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Chachapoyas. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Anghela Salazar Fernández

DNI N° 41307156

Anexo 1: INSTRUMENTO

**1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre desempeño laboral

2 Autor original:

Adaptado de: (Asencios, 2016)

3 Objetivo:

Analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública – Amazonas

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 50 colaboradores de una institución pública de Amazonas.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Desempeño Laboral

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable desempeño laboral, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: desempeño laboral	Desenvolvimiento	Aptitud de desempeño laboral	1, 2,
		Comunicación fluida	3,4
		Planes y acciones	5,6
	Capacidad laboral	Actitud	7
		experiencia	8
		Conocimiento y habilidades	9
		Actualización conocimiento	10
		Curso	11
	Eficacia	Capacitación	12
		Optimización	13,14
		Actividades que realizan	15,16
	Perfil del trabajador	Desarrollo e tareas	17,18
		Comportamiento	19,20
Compañerismo		21,22	
Cumplimiento y compromiso		23	

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Autor: Anghela Salazar Fernández

Se agradece anticipadamente la colaboración de la entidad pública Amazonas 2022

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca = Muy Inadecuado (1)	Casi nunca = Inadecuado (2)	A veces = Regular (3)	Casi siempre = Adecuado (4)	Siempre = Muy Adecuado (5)
Desarrollo	Considera Usted que la puntualidad debe ser reconocida por la Entidad	1					
	Está de acuerdo que la Entidad, valore la iniciativa de superación y el bienestar social de sus colaboradores	2					
	Considera que el compromiso es el que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento	3					
	Considera Usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del colaborador	4					
	La Entidad cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.	5					
	Considera Usted que La capacidad de realización profesional ayuda en el cumplimiento de las tareas de una mejor manera	6					
	Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta	7					
	Cree usted que la remuneración percibida es acorde al trabajo realizado	8					
Capacidad laboral	Considera Usted que la Entidad para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral	9					
	Considera Usted que las condiciones en la cual labora el Clima organizacional, es el más idóneo.	10					
	Considera Ud. que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo encomendado	11					
	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su jornada laboral	12					
Eficacia	Las metas establecidas en la entidad pública durante el desarrollo de las labores fueron alcanzables	13					
	Las actividades que se le encomienda en tu área de trabajo están enfocada al cumplimiento de tus metas	14					
	El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución espera alcanzar	15					
	La entidad valora con frecuencia el cumplimiento de las metas y tareas encomendadas.	16					



Perfil del trabajador	La entidad aprende y valora las habilidades y destrezas del colaborador	17					
	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo	18					
	Está de acuerdo que a partir de la conformación de equipos	19					
	Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	20					
	Usted está de acuerdo que los trabajos realizados en equipo son entregados de manera oportuna	21					
	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su trabajo	22					
	La Entidad analiza y utiliza métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los problemas que pueden existir dentro de la Entidad.	23					

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TULO DE LA TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA – AMAZONAS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño Laboral	Desarrollo personal	Puntualidad Capacidades adecuadas	Considera Usted que la puntualidad debe ser reconocida por la Entidad	X		X		X		X			
			Está de acuerdo que la Entidad, valore la iniciativa de superación y el bienestar social de sus c.	X		X		X		X			
		Compromiso Presentación	Considera que el compromiso es el que prevalece en su desempeño laboral por encima del cumplimiento	X		X		X		X			
			Considera Usted que la presentación personal, distingue y representa la calidad del colaborador	X		X		X		X			
	Capacidad laboral	Planes y acciones específicas Cumplimiento de actividades	La Entidad cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.	X		X		X		X			
			Considera Usted que La capacidad de realización profesional ayuda en el cumplimiento de las tareas de una mejor manera	X		X		X		X			
		Condiciones físicas Experiencia y remuneración	Cree Usted que sus condiciones físicas le permiten realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta	X		X		X		X			
			Cree usted que la remuneración percibida es acorde al trabajo realizado	X		X		X		X			
	Eficacia	Estabilidad Clima organizacional.	Considera Usted que la Entidad para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral	X		X		X		X			
			Considera Usted que las condiciones en la cual labora el Clima organizacional, es el más idóneo.	X		X		X		X			
		Conocimiento y habilidades	Considera Ud. que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo encomendado	X		X		X		X			
			Optimización de tiempo Metas	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su jornada laboral Las metas establecidas en la entidad pública durante el desarrollo de las labores fueron alcanzables	X		X		X		X		
	Perfil del	Actividades que realizan Desempeño laboral	Las actividades que se le encomienda en su área de trabajo están enfocada al cumplimiento de sus metas	X		X		X		X			
			El desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública permite cumplir los objetivos que la institución espera alcanzar	X		X		X		X			
		Desarrollo de tareas Valor de actividades	La entidad valora con frecuencia el cumplimiento de las metas y tareas encomendadas.	X		X		X		X			
			La entidad aprecia y valora las habilidades y destrezas del colaborador	X		X		X		X			
	Comportamiento Aspecto personal	Comportamiento	Está de acuerdo que la experiencia de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo	X		X		X		X			
			Está de acuerdo que a partir de la conformación de equipos	X		X		X		X			
Cumplimiento Aseables al cambio		Cumplimiento	Hay mayor productividad cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	X		X		X		X			
	Aseables al cambio	Usted está de acuerdo que los trabajos realizados en equipo son entregados de manera oportuna	X		X		X		X				

	Compromiso	Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante la realización de su trabajo	X		X		X		X		
	Metodología	La Entidad analiza y utiliza métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los problemas que pueden existir dentro de la Entidad.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: CPC. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Dr. Administración



FIRMA EXPERTO EVALUADOR

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional para desempeño laboral en un entidad pública - Amazonas.

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre desempeño laboral

8 AUTORA:

Salazar Fernández, Anghela

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Ninguna (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 07 de Junio de 2022



*Cont. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Dr. En Administración
DNI 33958820
Email: carlos.hinojosa@untm.edu.pe
Telefono: 941998663*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HINOJOSA SALAZAR
Nombres	CARLOS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	33958820

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Rector	ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES
Secretario General	STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA
Director De Escuela	FEDERICO GONZALES VEINTIMILLA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACION
Fecha de Expedición	10/04/15
Resolución/Acta	RR.0692-2015/UNT
Diploma	A01453266
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000881362

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/08/2022 11:41:48-0500

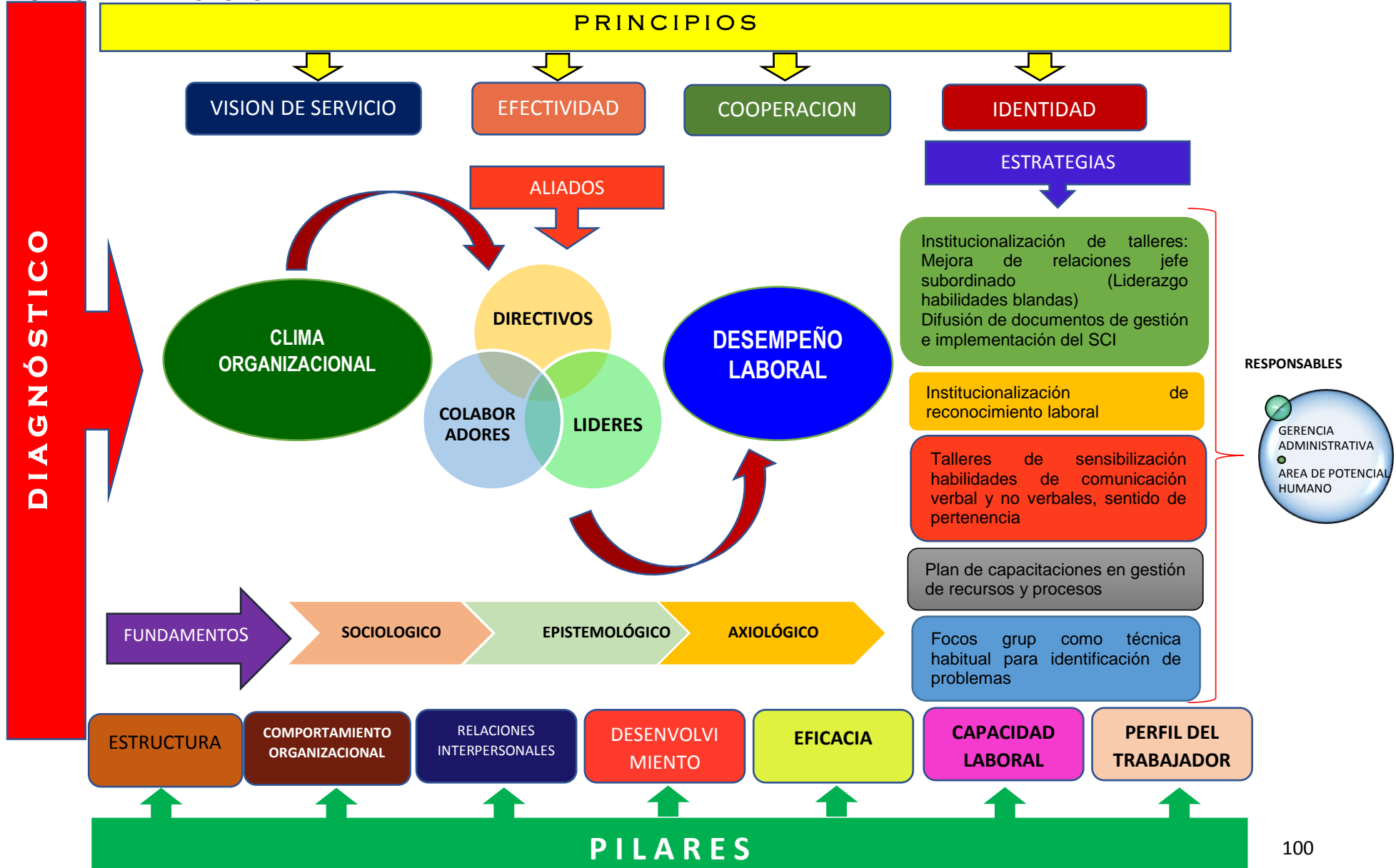
Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://virtmepa.sunedu.gob.pe>

DISEÑO DE LA PROPUESTA



Autorización de aplicación del instrumento



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL
DISTRITO FISCAL DE AMAZONAS

Chachapoyas, 05 de Julio de 2022

CARTA N° 000094-2022-MP-FN-PJFSAMAZONAS



Firmado electrónicamente por: Zapana
Mayta Gilder
Presidente de la Junta de Fiscales
Superiores del DF Amazonas
Móvil: Soy el autor del documento
Fecha: 05/07/2022 10:30:50

Señora:
ANGHELA SALAZAR FERNÁNDEZ
Estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de
Posgrado de la Universidad César Vallejo-filial Chiclayo.
CIUDAD.-

Asunto : Autoriza realizar investigación.

Referencia : Escrito de fecha 3.7.2022

Expediente : MUPDFA20220010556

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y en atención a la solicitud de la referencia, mediante el cual solicita se le autorice realizar investigación en el Ministerio Público-Distrito Fiscal de Amazonas.

Al respecto, se le autoriza realizar su trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y desempeño laboral en una entidad pública – Amazonas.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

GILDER ZAPANA MAYTA
Presidente de la Junta de Fiscales Superiores
del Distrito Fiscal de Amazonas

del Distrito Fiscal de Amazonas
Presidente de la Junta de Fiscales Superiores
GILDER ZAPANA MAYTA

Atentamente,

su con respecto a esta solicitud se otorga la autorización solicitada

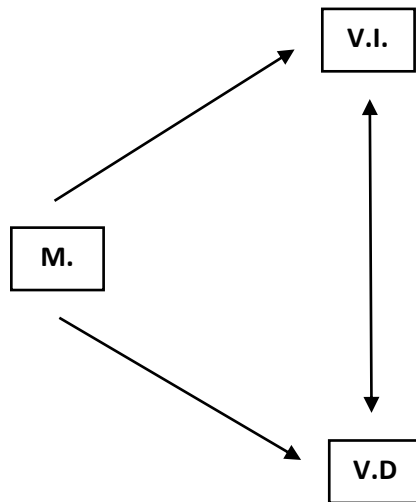
Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Nota: Para la presente investigación la muestra fue población por ser finita o reducida, la cual estuvo comprendida por cuarenta y tres colaboradores de la entidad pública – Amazonas.

Diseño de la investigación



M = Muestra
V.I = Variable independiente
V.D= Variable dependiente

