

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS

**MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AMAZONAS**

– 2019

Autores: Bach. Erbin Tucto Culqui

Bach. Jose Helmer Quispe Ocmin

Asesora: Mg. Bety Pasión Canta Ventura

Registro (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Tucto Culqui Erbin
DNI N°: 41779373
Correo electrónico: b.ne.r@hotmail.com
Facultad: Educación y Ciencias de la Comunicación
Escuela Profesional: Ciencias de la Comunicación

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Quispe Ocma Jose Helmer
DNI N°: 42142177
Correo electrónico: brad141-77@hotmail.com
Facultad: Educación y Ciencias de la Comunicación
Escuela Profesional: Ciencias de la Comunicación

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Modelo de Clíera Organizacional para Mejorar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas- 2019

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Santa Ventura Bety Pasión
DNI, Pasaporte, C.E N°: 10374205
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0002-5304-7457>

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____



4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)
https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html

5. 00.00 Ciencias Sociales 5.08.00 Comunicación, Medios de Comunicación 5.08.04 Medios de Comunicación, Comunicación socio-cultural

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 12 de octubre de 2022

Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2
Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

A mi esposa Magdalena por darme el impulso para la ejecución de este trabajo y, sobre todo, por ser el motor en mi vida familiar y profesional. A los docentes, que me dieron su ayuda incondicional durante la etapa de formación profesional.

Erbin

Dedico el presente trabajo a mi hermana. Una persona sumamente especial que ya no está conmigo, que en su momento creyó en mí y gracias a su apoyo logré culminar este proyecto y mi carrera. A Noelia, la persona que, en vida, fue mi ángel, que con su cariño, paciencia y bondad supo guiarme, supo orientarme y cuando nadie creía en mí, ella vaticinó mi éxito y me enseñó a ser mejor persona. Por siempre agradecido querida hermana.

José Helmer

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien con su bendición me ha guiado en cada etapa de mi vida y a mis seres queridos, quienes contribuyeron de manera desinteresada.

A mi alma máter por brindarme las herramientas necesarias para la culminación de mi carrera universitaria, a la Mg Bety Pasión por asesorarme en la ejecución de mi tesis.

Erbin

A Dios, por guiarme en los pasos andados, por su benevolencia y bondad, y por darnos la oportunidad de realizar este trabajo.

A mis seres queridos por su aporte absoluto, a todos los profesores por su orientación y paciencia. Del mismo modo, agradecer a la periodista amazonense Asunta Victoria por las pautas brindadas, por las orientaciones dadas, por sus sabios conocimientos otorgados que han contribuido en gran manera para culminar el presente informe de tesis.

Jose Helmer

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

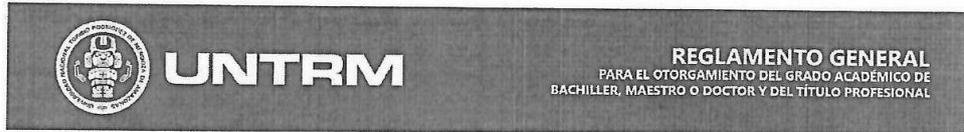
Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Dr. JOSÉ DARWIN FARJE ESCOBEDO

Decano (e) de la Facultad De Educación y Ciencias de la Comunicación

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AMAZONAS - 2019 ; del egresado ERBIN TUCTO CULQUI de la Facultad de EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 31 de agosto de 2022

Firma y nombre completo del Asesor
Mg. BETY PASIÓN CANTA VENTURA

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AMAZONAS - 2019 ; del egresado JOSE HELMER QUISPE OCMIN de la Facultad de EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 31 de agosto de 2022



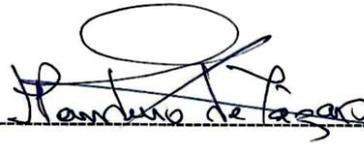
Firma y nombre completo del Asesor
Mg. BETY PASIÓN CANTA VENTURA

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dra. Waltina Condori Vargas

PRESIDENTE



Dra. Hilda Panduro Bazán De Lázaro

SECRETARIA



Mg. Manuel Hamilton Cabañas López

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AMAZONAS - 2019
presentada por el estudiante () egresado (x) ERBIN TUZCO COLQUI

de la Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACION
con correo electrónico institucional b.me.y@hotmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 12 de octubre del 2022

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AMAZONAS -

presentada por el estudiante () / egresado (x) JOSE HELMER BUISPE OCUMIN 2019

de la Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACION

con correo electrónico institucional brga141-72@hotmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 12 de octubre del 2022


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 14 de setiembre del año 2022 siendo las 0:45 horas, el aspirante: Paol. Edwin Furtado Pulgar, defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Modelo de mejora organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud y Promoción de Amazonas 2019, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología de la Poma a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. Vallina Cordero Vargas

Secretario: Dra. Hilary Paredes Barrantes

Vocal: Mg. Manuel Hamilton Cabanero Pizarro

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:15 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Hilary Paredes Barrantes
SECRETARIO

Manuel Hamilton Cabanero Pizarro
VOCAL

Vallina Cordero Vargas
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 14 de Setiembre del año 2022, siendo las 10:45 horas, el aspirante: Bach. José Helmer Quirope Ocmín, defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Modelo de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amaz. 2022 para obtener el Título Profesional de Previdido en Estatutos de la Com. a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. Walfina Pando Vargos
Secretario: Dra. Hilfo Pando Bazán de Lagano
Vocal: Mg. Manuel Hamilton Cabanas López



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:15 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Hilfo Pando Bazán de Lagano
SECRETARIO

Manuel Hamilton Cabanas López
VOCAL

Walfina Pando Vargos
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE DEL CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO DE LA UNTRM	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	viii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	ix
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	x
ÍNDICE DEL CONTENIDO	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUME.....	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	22
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de comunicación interpersonal	24
Tabla 2. Nivel de autonomía para la toma de decisiones.....	24
Tabla 3. Nivel de motivación laboral.....	25
Tabla 4. Nivel de clima organizacional	25
Tabla 5. Nivel de productividad laboral	26
Tabla 6. Nivel de eficiencia laboral	26
Tabla 7. Nivel de eficacia Laboral.....	27
Tabla 8. Nivel de desempeño laboral.....	27
Tabla 9. Distribución porcentual de la comunicación interpersonal.....	28
Tabla 10. Análisis correlacional de la variable desempeño laboral y comunicación interpersonal.....	29
Tabla 11. Distribución porcentual de la autonomía para toma de decisiones.....	29
Tabla 12. Análisis correlacional de la variable desempeño laboral y la autonomía para toma de decisiones	30
Tabla 13. Distribución porcentual de la motivación laboral.....	31
Tabla 14. Análisis correlacional de la variable desempeño laboral y la motivación.....	32
Tabla 15. Distribución porcentual de la productividad laboral.....	32
Tabla 16. Análisis correlacional de la variable clima organizacional y productividad laboral	33
Tabla 17. Distribución porcentual de la eficacia laboral	34
Tabla 18. Análisis correlacional de la variable clima organizacional y eficacia de los trabajadores.....	35
Tabla 19. Distribución porcentual de la eficiencia laboral	35
Tabla 20. Análisis correlacional de la variable clima organizacional y eficiencia laboral	36
Tabla 21. Análisis correlacional de la variable clima organizacional y desempeño laboral	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución porcentual de la comunicación interpersonal	28
Figura 2. Distribución porcentual de la autonomía para toma de decisiones	30
Figura 3. Distribución porcentual de la motivación laboral	31
Figura 4. Distribución porcentual de la productividad laboral	33
Figura 5. Distribución porcentual de la eficacia laboral	34
Figura 6. Distribución porcentual de la eficiencia laboral.....	36

RESUMEN

El propósito de la investigación fue proponer un modelo de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019, la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal y correlacional, para el recojo de datos se hizo uso de la encuesta y para probar la correspondencia de las variables se usó el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo como resultado que el nivel de clima organizacional de los trabajadores fue regular con 82%, el nivel de desempeño laboral fue regular con 65% y la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral fue positiva significativa alta $r_s=0.790$, a partir de ello se concluye que las características encontradas en el estudio permitieron plantear estrategias que permitirán optimizar el clima organizacional de la entidad y de esa manera favorecer al logro y consecución de los objetivos planteados, así como de hacer respetar la visión y misión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of the research was to propose an organizational climate model to improve the work performance of the workers of the Regional Directorate of Transportation and Communications of Amazonas, 2019. The research was developed under a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The survey was used for data collection and Spearman's correlation coefficient was used to test the correspondence of the variables. As a result, the level of organizational climate of the workers was regular with 82%, the level of work performance was regular with 65% and the relationship between the variables organizational climate and work performance was positive, significant and high $r_s=0.790$. From this, it is concluded that the characteristics found in the study allowed to propose strategies that will allow optimizing the organizational climate of the entity and thus favor the achievement and attainment of the objectives set, as well as to enforce the vision and mission of the Regional Directorate of Transport and Communications of Amazonas.

Keywords: Organizational climate, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Clima organizacional y el desempeño laboral es considerado por muchos autores como acciones ligadas al cumplimiento de metas; tal como lo afirma (Álvarez & Flórez, 2018) que debido a la influencia de la globalización las organizaciones se han adaptado a las nuevas normas sociales, prestando especial atención al talento humano moderno, enfocando sus principios en la administración de un buen clima organizacional, como estrategia para lidiar diversos cambios que se dan en el entorno laboral. También fundamentan que el clima organizacional es un factor regulador de los organismos de Colombia, teniendo en cuenta el buen manejo de la conducta de los colaboradores, la eficiente labor en el cumplimiento de sus actividades, la predisposición para la realización de tareas en equipo y de manera general el desempeño personal de cada uno. Todos estos aspectos proyectan credibilidad a la función organizacional, dando inicio a una mejor productividad, la consecución de mejores resultados y de la misma forma la satisfacción de los trabajadores, en ese sentido un buen clima organizacional permite fortalecer la competitividad, productividad y éxito empresarial y/o institucional.

En los últimos años, la globalización ha causado gran impacto en nuestro país, principalmente en el procesamiento de información. Este aspecto ha generado gran influencia en el clima organizacional de empresas e instituciones, ya que actúan como barreras intercomunicadoras, no permitiendo generar una comunicación directa entre trabajadores. Teniendo en cuenta la problemática anteriormente descrita (Szeinman, 2015) sostiene que, los directivos de las organizaciones peruanas están prestando especial atención a la comunicación interpersonal, fortaleciendo el clima organizacional como una variable intangible, por lo cual, es importante que las organizaciones tengan bien definido cuáles son sus propósitos y a su vez, comunicar de manera oportuna a cada uno de los colaboradores con el objetivo de lograr su cumplimiento, del mismo modo, describe que es importante una eficiente gestión del clima organizacional enfocado a la comunicación interpersonal, mediante el cual se podrá motivar el compromiso de los colaboradores, generando un ambiente laboral adecuado que va más allá del cumplimiento periódico de actividades, igualmente, menciona que en las empresas e instituciones se ha evidenciado la carencia de soporte técnico y práctico, así como, la insuficiente fuerza de liderazgo en las áreas; hecho que ha motivado a las

organizaciones a implementar mecanismos para fortalecer el desempeño laboral y con ello lograr mejores resultados.

El departamento de Amazonas, en los últimos años, ha experimentado un incremento importante en el crecimiento organizacional dando lugar a la implementación de estrategias que permitan mantener un buen clima institucional. Todo ello ha generado un eficiente desempeño en los trabajadores, como lo sostiene (Puitiza *et al.*, 2020), clima organizacional y desempeño laboral son componentes preponderantes en la gestión del talento humano. Por este motivo, las organizaciones han empezado a planificar espacios de capacitación en torno a estos temas con el propósito de adquirir consciencia sobre la importancia de mantener un ambiente laboral adecuado con una óptima motivación, buscan en todo momento la realización personal de sus colaboradores y la generación de oportunidades.

El Gobierno Regional Amazonas cuenta con 17 unidades ejecutoras, siendo la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas (DRTC-A) una de ellas. Esta institución tiene dentro de sus principales funciones el mantenimiento y rehabilitación de la infraestructura vial departamental. Así mismo promueve la prestación segura de servicios de transportes y telecomunicaciones, permitiendo la integración racional, armónica y sostenible del departamento de Amazonas.

En nuestro público objetivo, no se ha encontrado investigaciones que se hayan desarrollado referente a nuestras variables de estudio y en consecuencia tampoco se ha encontrado alguna guía que permita fortalecer la productividad laboral, hecho que motivó realizar un estudio que permita plantear un modelo de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, que partió de la interrogante ¿De qué manera el modelo de clima organizacional mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de la DRTC de Amazonas, 2019? Para lo cual planteó como objetivo principal proponer un modelo de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019; y como objetivos específicos: O1: Identificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores, O2: Establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, O3: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, y finalmente O4: Proponer un modelo de clima organizacional para optimizar el desempeño

laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019. La investigación es significativa porque permitió demostrar la necesidad de proponer un modelo de clima organizacional a partir del diagnóstico y la correspondencia del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la entidad. Los resultados son una referencia para realizar acciones encaminadas a la mejora del clima organizacional y del desempeño laboral. Asimismo, este estudio aportará a las bases teóricas científicas de futuras investigaciones, otorgando nuevos aportes y argumentos que coadyuvarán a efectuar investigaciones en un marco referencial local y regional.

Para indagar más a fondo acerca de la realidad que nos alentó evaluar las variables de esta investigación se estudiaron antecedentes de soporte que analizaron variables semejantes y que se consideraron los más relevante en el contexto internacional, nacional y, finalmente, local. Dentro de los antecedentes internacionales emplazamos a (Zans Castellón, 2017) en su tesis de grado acerca de la influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, Managua; buscó estudiar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores. En sus resultados encontró un nivel óptimo de clima organizacional, liderazgo no democrático y falta de disposición para el trabajo en equipo; Concluyendo que, el clima laboral incidió significativamente en el desempeño de los colaboradores. (Palomino Bossio & Peña Lengüa, 2016) mediante su investigación concerniente al clima organizacional y desempeño del personal de la compañía Venoplast Ltda., proyectaron estudiar la correspondencia de las variables principales de estudio. En sus resultados encontraron un nivel bueno de cultura organizacional, siendo los factores más influyentes la motivación y la responsabilidad del personal. Finalmente describió que la capacidad para tomar decisiones fue el factor más débil. (Quispe Vargas, 2016) en su tesis desempeño laboral y clima organizacional del personal de la Municipalidad de Pacucha, Andahuaylas consideró como objetivo establecer la correspondencia de las variables estudiadas en dicha entidad. En lo que respecta a los objetivos específicos mencionaremos al noveno objetivo que consistió en: determinar la relación entre la motivación del personal y eficacia laboral, un objetivo que contribuye con los intereses de nuestra investigación. En lo que respecta a la conclusión se precisa

una correspondencia significativa del desempeño laboral y el clima organizacional. (Magallán, 2018) en su estudio en relación a la incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, buscó establecer la correspondencia de las variables principales de estudio. En los resultados demostraron que el clima organizacional tuvo una incidencia significativa en el desempeño de los docentes. Concluyó que los factores más preponderantes para mejorar el clima organizacional son: cultura organizacional, diseño organizacional y capacitación del talento humano.

Las principales bases teóricas que fundamentan la investigación se describen a continuación. Chiavenato (2011), manifiesta que las personas están ligados a políticas de convivencia social y emocional, lo que se transforma en el grado de adaptabilidad de cada integrante a su ambiente laboral. En ese contexto define al clima organizacional como el modo que experimentan cada uno de los integrantes de la organización frente a su comportamiento. En lo que respecta al desempeño, refiere que es un conjunto de capacidades, métodos, técnicas y herramientas que utiliza una persona para la consecución plena de actividades propuestas y designadas según la tipología del trabajo, siendo el principal motivo, el resultado positivo de sus acciones.

El desempeño laboral se puede definir como una ventaja y acción que presenta cada persona al desarrollar sus actividades planificadas y encomendadas, optimizando sus materiales y herramientas con el fin de conseguir los objetivos propuestos. Estos son medidos en torno a la exigencia del puesto y dependiendo del contexto laboral (Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, 2007).

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Métodos

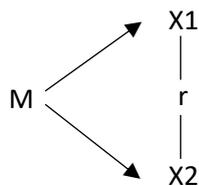
Los métodos que se emplearon para la construcción del informe de tesis fueron, principalmente, el método descriptivo que permitió el análisis secuencial mediante la descripción y análisis de la información recolectada.

El método deductivo, que apoyó en la interpretación y discusión de conceptos, bases teóricas y de las diversas investigaciones que han perseguido objetivos semejantes a la presente con el fin de comparar resultados que permitieron fortalecer la investigación referente a clima organizacional y desempeño laboral. El método inductivo sirvió de soporte para la interpretación individual de cada uno de las dimensiones e indicadores. La misma que permitió a través de la articulación de características propias del estudio dar conclusiones generales teniendo en cuenta los resultados encontrados.

El método sintético analítico ayudó a la interpretación de la información, considerando la recopilación de datos cuantitativos y la utilización de fórmulas estadísticas que permitió medir la hipótesis planteada en la investigación (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017).

2.2. Diseño de investigación

Descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo, expresado en el siguiente esquema.



Donde:

X1: Variable 1 (Clima Organizacional)

X2: Variable 2 (Desempeño Laboral)

r: relación

M: Muestra

2.3. Población muestral

49 colaboradores de la DRTC formaron parte de la población y muestra de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

- **La encuesta** que facilitó la recopilación de información de acuerdo a las preguntas formuladas respecto a los objetivos planteados y al cuadro de operacionalización de variables (dimensiones e indicadores), según la población muestral de los trabajadores de la DRTC. Para lo cual se hizo uso del cuestionario con escala de Likert como instrumento.
- **Registro fotográfico** que ayudó a captar situaciones reales, en cada uno de los ambientes laborales de la institución, donde fue aplicado el cuestionario con el propósito de obtener evidencia de trabajo de campo.

2.5. Variables de estudio

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño Laboral

2.6. Análisis de datos

La tabulación como la interpretación de datos se realizó haciendo uso de la herramienta Excel y SPSS, mediante el cual se elaboraron tablas y gráficos estadísticos según las dimensiones y variables establecidas. Para fijar la correspondencia de las variables se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019

Tabla 1

Nivel de comunicación interpersonal

Comunicación interpersonal					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-8	4	4	8%	8%
Regular	9-17	33	37	67%	76%
Bueno	18-25	12	49	24%	100%
Total		49		100	

El nivel de comunicación interpersonal de los colaboradores resultó de nivel regular con 67%, bueno con 24% y malo 8%.

Tabla 2

Nivel de autonomía para la toma de decisiones

Autonomía para la toma de decisiones					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-8	1	1	2%	2%
Regular	9-17	38	39	78%	80%
Bueno	18-25	10	49	20%	100%
Total		49		100	

Se evidenció un nivel regular con 78% de autonomía para la toma de decisiones, un nivel bueno con 20% y en menor medida con 2% de nivel malo.

Tabla 3*Nivel de motivación laboral*

Motivación Laboral					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-8	4	4	8%	8%
Regular	9-17	41	45	84%	92%
Bueno	18-25	4	49	8%	100%
Total		49		100	

Con 84% el nivel de motivación laboral resultó regular y con 8% de nivel bueno y malo respectivamente e.

Tabla 4*Nivel de clima organizacional*

CLIMA ORGANIZACIONAL					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-25	1	1	2%	2%
Regular	26-50	40	41	82%	84%
Bueno	51-75	8	49	16%	100%
Total		49		100	

El nivel de clima organizacional de los colaboradores evidenciado fue en mayor medida regular con 82%, bueno con 16% y malo 2%.

3.2. Establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019

Tabla 5

Nivel de productividad laboral

Productividad Laboral					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-8	1	1	2%	2%
Regular	9-17	27	28	55%	57%
Bueno	18-25	21	49	43%	100%
Total		49		100	

La productividad laboral de los colaboradores resalta con un nivel regular con 55%, bueno 43% malo 2%.

Tabla 6

Nivel de eficiencia laboral

Eficiencia Laboral					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-8	3	3	6%	6%
Regular	9-17	31	41	63%	69%
Bueno	18-25	15	49	31%	100%
Total		49		100	

El nivel de eficiencia laboral de los colaboradores fue regular en un 63%, bueno en un 31% y 6% de nivel malo.

Tabla 7*Nivel de eficacia Laboral*

Eficacia Laboral					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-8	0	0	0%	0%
Regular	9-17	32	32	65%	65%
Bueno	18-25	17	49	35%	100%
Total		49		100	

La eficacia laboral de los colaboradores resultó en mayor medida regular con 65% y bueno con 35%.

Tabla 8*Nivel de desempeño laboral*

DESEMPEÑO LABORAL					
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Malo	1-25	2	2	4%	4%
Regular	26-50	32	34	65%	69%
Bueno	51-75	15	49	31%	100%
Total		49		100	

Respecto al nivel de desempeño de los colaboradores, se evidenció en mayor medida un grado regular con 65%, bueno con 31% y malo con 4%.

3.3. Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019

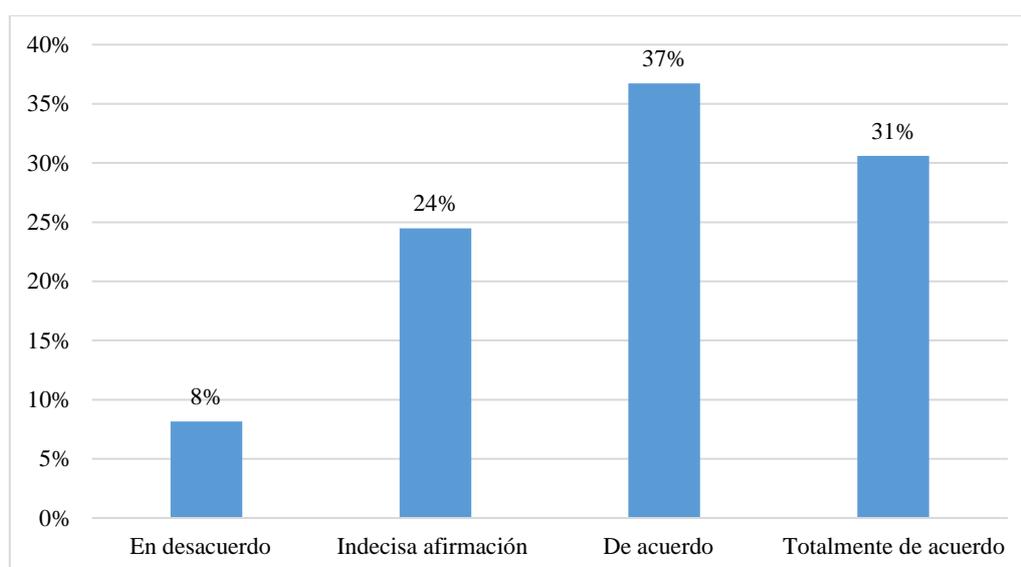
Tabla 9

Distribución porcentual de la comunicación interpersonal

Categoría	fi	Fi	hi%	Hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	4	4	8%	8%
Indecisa afirmación	12	16	24%	33%
De acuerdo	18	34	37%	69%
Totalmente de acuerdo	15	49	31%	100%
TOTAL	49		100%	

Figura 1

Distribución porcentual de la comunicación interpersonal



En relación a la dimensión comunicación interpersonal, se evidencia que el 37%, en mayor medida, estuvieron de acuerdo; el 24% tuvieron indecisa afirmación; el 31% respondieron totalmente de acuerdo y, en menor porcentaje, con un 8% alegaron estar en desacuerdo. Bajo este contexto se afirma que, el nivel de comunicación interpersonal fue óptimo en la DRTC de Amazonas.

Tabla 10

Análisis correlacional de la variable desempeño laboral y comunicación interpersonal

			Comunicación interpersonal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	0,777**
		Sig. (Bilateral)	.	0,000
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,777**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	.
		N	49	49

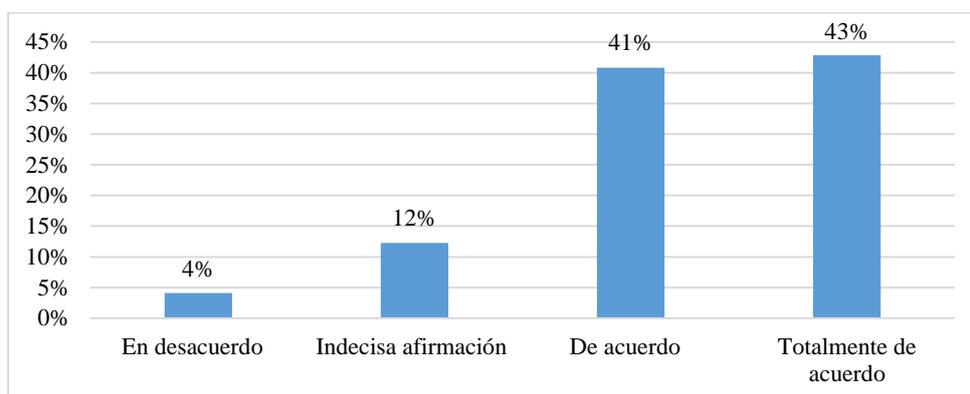
La tabla 10, indica la correspondencia entre el desempeño laboral y la comunicación interpersonal, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa alta en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0.777$ (Donde r_s : Estadístico de Rho Spearman). Así mismo si analizamos el coeficiente de determinación mediante Spearman encontramos que en la $r^2 = 0,6037$, mediante el cual se puede aseverar que el 60,37 % del desempeño laboral se alcanza a partir de una mayor comunicación interpersonal de los colaboradores.

3.3.1. Relación entre el desempeño laboral y la autonomía para la toma de decisiones de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019

Tabla 11

Distribución porcentual de la autonomía para toma de decisiones

Categoría	fi	Fi	hi%	Hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	2	2	4%	4%
Indecisa afirmación	6	8	12%	16%
De acuerdo	20	28	41%	57%
Totalmente de acuerdo	21	49	43%	100%
TOTAL	49		100%	

Figura 2*Distribución porcentual de la autonomía para toma de decisiones*

En la tabla 11 y figura 2 se muestra el nivel porcentual de aceptación de la autonomía para la toma de decisiones. En donde el 43 manifestó estar totalmente de acuerdo, el 41% contestó de acuerdo, el 12% tuvo indecisa afirmación y, en menor medida, el 4% respondió estar en desacuerdo. Es así que considerando tales resultados se puede indicar que la autonomía para la toma de decisiones se encontraba óptima.

Tabla 12*Análisis correlacional de la variable desempeño laboral y la autonomía para toma de decisiones*

			Toma de decisiones	Desempeño laboral
Rho De Spearman	Toma de decisiones de los colaboradores	Coefficiente de correlación	1,000	0,637**
		Sig. (Bilateral)	.	0,000
		N	49	49
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,637**	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	.
		N	49	49

La tabla 12, indica la correlación entre la variable desempeño laboral y la autonomía para toma de decisiones, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa alta en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0.637$ (Donde r_s : Estadístico de Rho Spearman). Así mismo si analizamos el coeficiente de determinación mediante Spearman encontramos que en la $r^2 = 0,41$; por lo que se puede asegurar que el 41 % del desempeño laboral se alcanza a partir de una mayor autonomía para toma de decisiones de los colaboradores.

3.3.2. Relación entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019.

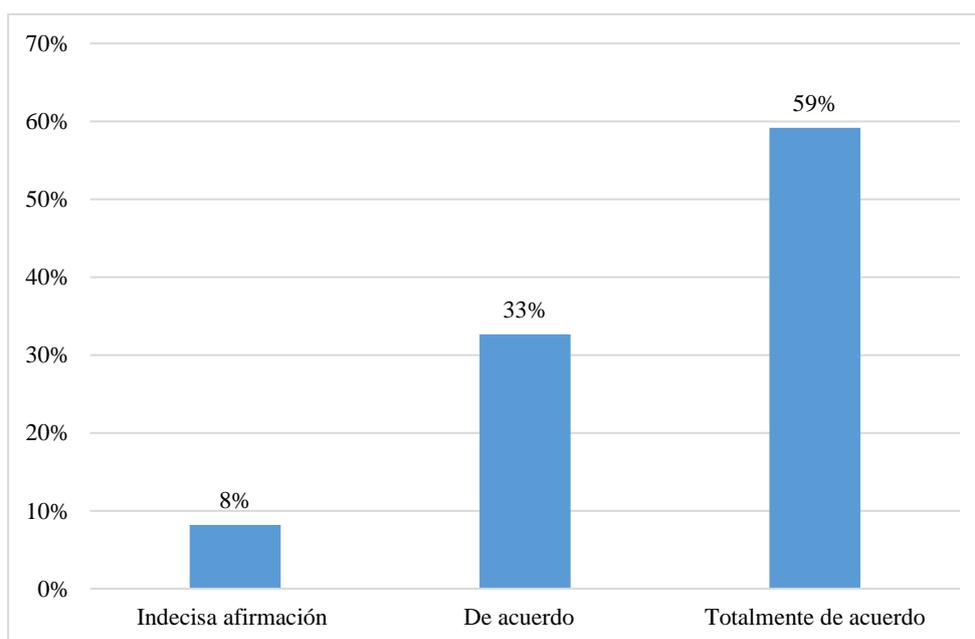
Tabla 13

Distribución porcentual de la motivación laboral

Categoría	fi	Fi	hi%	Hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	0	0	0%	0%
Indecisa afirmación	4	4	8%	8%
De acuerdo	16	20	33%	41%
Totalmente de acuerdo	29	49	59%	100%
TOTAL	49		100%	

Figura 3

Distribución porcentual de la motivación laboral



En la tabla 13 y la figura 3 se encontró que un 59% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo en relación a la motivación laboral, el 33% manifestó estar de acuerdo y solo el 8% mostró indecisa afirmación. Teniendo en cuenta tales resultados es preciso indicar que la motivación laboral de los trabajadores fue buena.

Tabla 14*Análisis correlacional de la variable desempeño laboral y la motivación*

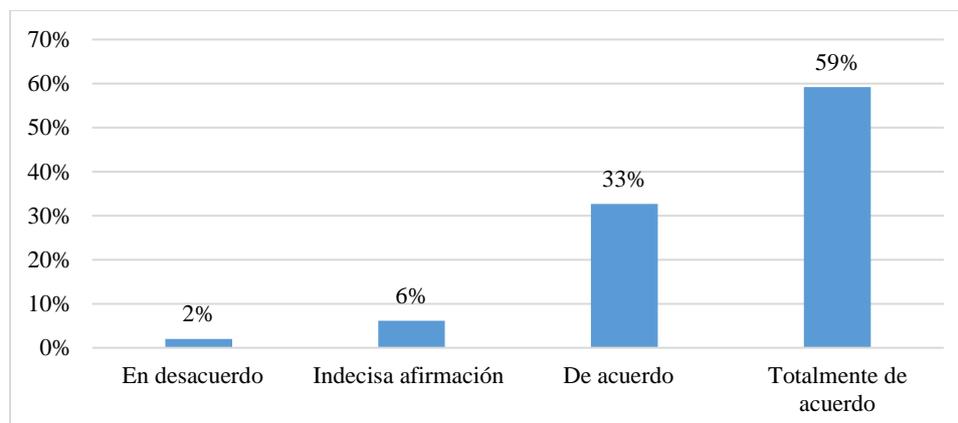
		Motivación	Desempeño laboral
Rho De Spearman	Motivación	Coefficiente De Correlación	1,000 0,559
		Sig. (Bilateral)	. ,000
		N	49 49
	Desempeño laboral	Coefficiente de Correlación	0,559 1,000
		Sig. (Bilateral)	,000 .
		N	49 49

La tabla 14, indica la correspondencia entre desempeño y la motivación laboral. Encontramos un grado de correspondencia significativa alta en el nivel 0,01 bilateral de $rs=0.559$ (Donde rs: Estadístico de Rho Spearman). Así mismo si analizamos el coeficiente de determinación mediante Spearman encontramos que en la $r^2 = 0,31$; es así que se puede interpretar que el 31% del desempeño laboral se alcanzaba a partir de una mayor motivación de los colaboradores.

3.3.3. Relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019

Tabla 15*Distribución porcentual de la productividad laboral*

Categoría	fi	Fi	hi%	Hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	1	1	2%	2%
Indecisa afirmación	3	4	6%	8%
De acuerdo	16	20	33%	41%
Totalmente de acuerdo	29	49	59%	100%
TOTAL	49		100%	

Figura 4*Distribución porcentual de la productividad laboral*

En la tabla 15 y figura 4, respecto a la productividad laboral resultó que el 59% estuvieron totalmente de acuerdo, el 33% de acuerdo, un 6% con indecisa afirmación y solo el 2% en desacuerdo. En ese sentido se puede aseverar que la productividad laboral en la entidad estuvo en un nivel aceptable.

Tabla 16*Análisis correlacional de la variable clima organizacional y productividad laboral*

		Clima organizacional	Productividad laboral
Rho De Spearman	Clima organizacional	Coefficiente De Correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	49
	Productividad laboral	Coefficiente De Correlación	0,629**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	49

La tabla 16, indica la correlación entre el clima organizacional y productividad laboral, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa alta en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0.629$ (Donde r_s : Estadístico de Rho Spearman). En ese sentido si analizamos el coeficiente de determinación mediante Spearman encontramos $r^2 = 0,40$; por lo tanto, se puede inferir que el 40 % de la productividad laboral se alcanza a partir de un mayor clima organizacional de los colaboradores.

3.3.4. Relación entre el clima organizacional y la eficacia de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019.

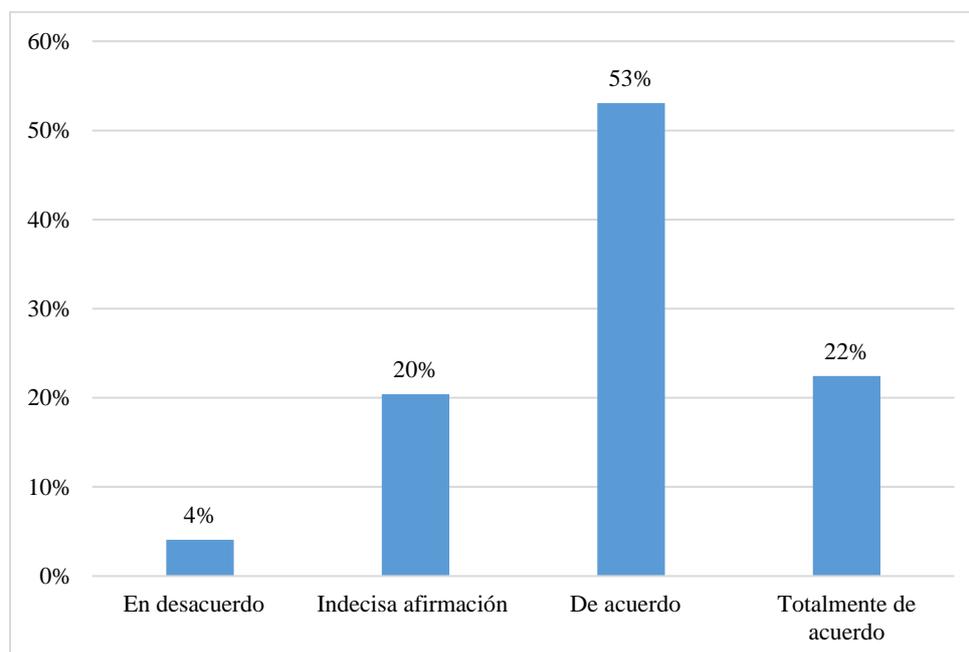
Tabla 17

Distribución porcentual de la eficacia laboral

Categoría	fi	Fi	hi%	Hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	2	2	4%	4%
Indecisa afirmación	10	12	20%	24%
De acuerdo	26	38	53%	78%
Totalmente de acuerdo	11	49	22%	100%
TOTAL	49		100%	

Figura 5

Distribución porcentual de la eficacia laboral



En la tabla 17 y la figura 5 se encontró que el 53% de los colaboradores estuvieron de acuerdo con la eficiencia laboral, el 22% refirió estar de acuerdo, el 20% indeciso y solo un 4% en desacuerdo. Considerando tales resultados es importante mencionar que la eficiencia laboral de los colaboradores en la entidad fue aceptable.

Tabla 18

Análisis correlacional de la variable clima organizacional y eficacia de los trabajadores

		Clima organizacional	Eficacia laboral
Rho De Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (Bilateral)	0,752**
		N	49
	Eficacia laboral	Coefficiente de Correlación	0,752**
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	49

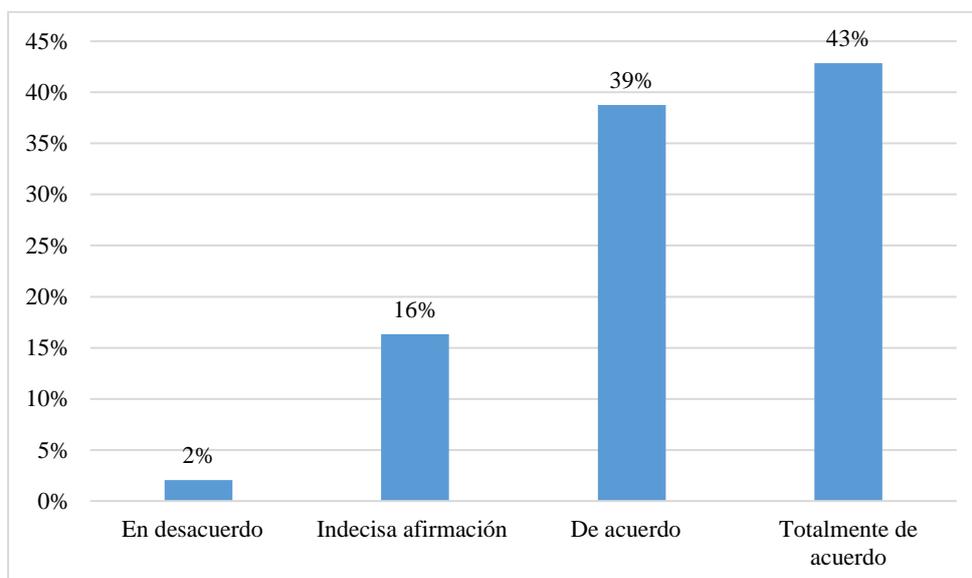
La tabla 18, indica la correspondencia entre el clima organizacional y eficacia de los colaboradores, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa alta en el nivel 0,01 bilateral de $rs=0.752$ (Donde rs: Estadístico de Rho Spearman). Por ende, si analizamos el coeficiente de determinación mediante Spearman encontramos que en la $r^2 = 0,5655$; entonces se puede asegurar que el 56,55 % de la eficacia de los trabajadores se alcanza a partir de un mayor clima organizacional.

3.3.5. Relación entre el clima laboral y la eficiencia de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019

Tabla 19

Distribución porcentual de la eficiencia laboral

Categoría	fi	Fi	hi%	Hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
En desacuerdo	1	1	2%	2%
Indecisa afirmación	8	9	16%	18%
De acuerdo	19	28	39%	57%
Totalmente de acuerdo	21	49	43%	100%
TOTAL	49		100%	

Figura 6*Distribución porcentual de la eficiencia laboral*

En la tabla 19 y figura 6 se demuestra que el 43% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo con la eficacia laboral de sus compañeros, el 39% manifestó estar de acuerdo, el 16% resultó con una indecisa afirmación y, en menor medida, un 2% respondió estar en desacuerdo. Citando los resultados anteriormente descritos es preciso indicar que la eficacia laboral de los colaboradores fue óptima.

Tabla 20*Análisis correlacional del clima organizacional y la eficiencia laboral*

			Clima organizacional	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de Correlación	1,000	0,681**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	49	49
Eficiencia laboral	Clima organizacional	Coefficiente De Correlación	0,681**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	49	49

La tabla 20, indica la correlación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa alta en el nivel 0,01 bilateral de $r_s=0.681$ (Donde r_s : Estadístico de Rho

Spearman). Considerando ese resultado y analizando mediante el coeficiente de determinación de Spearman encontramos que en la $r^2 = 0,4637$; entonces, se puede aseverar que el 46,37 % de la eficiencia laboral se alcanza a partir de un mayor clima organizacional de los colaboradores.

3.3.6. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, 2019.

Tabla 21

Análisis correlacional de la variable clima organizacional y desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,790**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	49	49

La tabla 21, indica la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral, en donde encontramos un grado de correspondencia significativa alta en el nivel 0,01 bilateral de $rs=0.790$ (Donde rs: Estadístico de Rho Spearman). En ese sentido, analizando el resultado mediante el coeficiente de determinación de Spearman encontramos que en la $r^2 = 0,6241$; considerando el resultado podemos afirmar que el 62,41% del desempeño laboral se alcanzó a partir de un mayor clima organizacional. La correlación bilateral refiere a la relación de dos variables.

3.4. Proponer un modelo de clima organizacional para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas, 2019

1. Propuesta de modelo de clima organizacional para optimizar el desempeño de los colaboradores de los colaboradores de la DRTC-A

Para este punto tendremos en cuenta el Sistema Participativo de Rensis Likert, el mismo que permitirá un óptimo sistema de gestión mediante la participación descentralizada de los trabajadores de la DRTC – A, enfocando a la comunicación tanto descendente como ascendente y lineal. A este método interactivo, Rensis Likert fundamenta como un método que facilita la interrelación y formación de equipos eficaces y eficientes comprometidos, de manera individual, siguiendo los lineamientos para optimizar recursos y conseguir las metas, facilitando la rentabilidad y la capacitación constante de los trabajadores que la integra. (Cabrera, 2015).

Modelo de clima organizacional

COMPONENTE	DIMENSIÓN ESTRATEGICA	OBJETIVOS	ALCANCE			DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLES	INDICADORES
			C	M	L			
Capacidades profesionales y liderazgo	Gestión de la Capacidad de liderazgo, comunicación interna, personal y en equipo.	Fortalecer la comunicación asertiva entre las diferentes especialidades de colaboradores de la DRTC-A para el logro de las metas objetivos y filosofía institucional.				- Planificación, organización y difusión de programas para afianzar las capacidades profesionales y de liderazgo mediante talleres, cursos, conversatorios, charlas presenciales y Webinar de especialización virtual. (Ver anexo 05)	Responsable de la oficina de imagen institucional (Planificar y organizar). & Directores, y Responsables de Áreas.	Lograr la participación formalmente registrada y certificada: - Del 90% en talleres de inducción laboral. - Del 75% en actividades de capacitación. - Del 75% en programas de gestión del liderazgo y transparencia de la gestión pública. - Del 50% en talleres y curso de calidad del servicio. - Del 75% en programas de formación, actualización, especialización o perfeccionamiento.
Comunicación organizacional	Implementar un plan de comunicación organizacional	- Transmitir la misión, visión, valores, noticias y otros comunicados que se consideran importantes para la organización. - Mejorar la imagen institucional de la organización				- Acciones para interiorizar en los colaboradores, la cultura organizacional de la DRTC-A (misión, visión y valores), mediante soportes físicos y virtuales de comunicación (Paneles de anuncio, carteleras, banners, anuncios y spots en áreas de espera,	Responsable de la Oficina de Imagen Institucional	- 2 eventos virtuales difundidos semestralmente para el fortalecimiento de la comunicación interna de los colaboradores en base a la cultura institucional. - Publicación de comunicados sobre los logros obtenidos por la entidad en base a la cultura institucional --- 2019

					correo institucional, intranet, y redes sociales) (Ver anexo 06 y 07)		
Reconocimientos y Motivación	Diseñar un plan de incentivos y reconocimientos	Implementar mecanismos para la entrega de reconocimientos insertándolos en los eventos internos de la institución, como: rendimiento, ascensos, cumplimiento de objetivos, empleado del mes			<p>Buscar la participación y mejora en la comunicación interpersonal organizando reuniones de participación abierta.</p> <p>Implementar actividades dinámicas para realizar antes de empezar las labores</p> <p>Planificar y difundir eventos especiales con el fin de reconocer el cumplimiento de objetivos de los colaboradores</p> <p>Diseñar tarjetas de felicitación por eventos especiales de los colaboradores tales como: cumpleaños, logros personales y profesionales</p> <p>Diseñar un cuestionario on line</p>	Responsable de la oficina de imagen institucional & Directores y responsables de áreas	<ul style="list-style-type: none"> - Numero de reuniones de coordinación interna con los colaboradores - Días que se implementa las actividades dinámicas - Cantidad de empleados satisfechos. - Cantidad de empleados que aportan ideas. - Cantidad de empleados que participan activamente - Cantidad de empleados premiados.

					para medir el nivel de motivación del personal		
Mejoras en el área de comunicaciones y relaciones publicas	Contar con personal idóneo para la realización de comunicación interna	<p>Implementar un ambiente adecuado de donde se pueda promover de manera estratégica un buen clima laboral.</p> <p>Contar con personal adecuado con buenas relaciones interpersonales para promover una comunicación interna eficiente</p>			<p>Formar un equipo de comunicadores, con el fin de promover las buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.</p> <p>Resaltar los logros de la institución a nivel interno como externo haciendo uso de medios de comunicación.</p> <p>Analizar y evaluar el clima laboral, buscando de fortalecer las áreas que se reportan como poco eficientes.</p>	<p>Responsable de la oficina de imagen institucional</p> <p>&</p> <p>Directores, y responsables de áreas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 ambiente implementado para promover las acciones de comunicación interna - 3 colaboradores como mínimo que formen parte del equipo de comunicadores - 1 análisis trimestral para medir tanto productividad como el clima organizacional. - 30% de crecimiento en desempeño laboral

C = CORTO PLAZO

M = MEDIANO PLAZO

L = LARGO PLAZO

1.1.Estrategias a implementar según el modelo de clima organizacional propuesto.

a) Capacidades profesionales y liderazgo.

Los directivos no deben exigir resultados sin antes velar por el fortalecimiento de las capacidades profesionales de cada uno de los colaboradores, es por ello que mediante este modelo se plantea como primera instancia promover talleres, charlas, conversatorios, cursos, de manera presencial o virtual. Para lo cual se debe considerar el apoyo de ponentes especializados en el mencionado rubro, el evento debe ser en un horario asequible para todos y evitar disertaciones muy prolongadas. Esta propuesta se debe aplicar tanto en reuniones presenciales como virtuales. En cuanto a la convocatoria es necesario que el área de comunicaciones sea el que tome la batuta, respaldado por los directivos, de modo que se cumpla lo planificado. En cuanto al liderazgo requiere prestarle mucha atención ya que un liderazgo saludable facilitará la interrelación transparencia y comunicación interna entre todos y cada uno de las personas que forman parte del equipo. Esto no solo se debe enfocar en los directivos sino también cada colaborador sin excepción alguna, Entonces si cada quien sabe manejar sus estrategias para el desarrollo de sus actividades la productividad, en su conjunto, contribuirá al crecimiento óptimo institucional, de esa manera se proyectará una imagen proporcionalmente sistémica y colectiva a la sociedad.

b) Comunicación organizacional

Es fundamental generar acciones que permitan interiorizar en los colaboradores la cultura organizacional de la DRTC-A (misión, visión y valores), para lo cual se plantea elaborar soportes físicos y virtuales de comunicación (Paneles de anuncio, carteleras, banners, anuncios y spots en áreas de espera, correo institucional, intranet, y redes sociales), que ayuden a difundir de manera permanente la visión y la misión. Uno de los soportes físicos que se propone es colocar un banner colgante en la fachada izquierda de la institución, donde se visualice la visión, misión y valores, esto se puede ir cambiando con otros anuncios importantes conforme el

contexto lo amerite. En lo que respecta a soportes virtuales se propone que dos veces a la semana debe aparecer en las pantallas de las computadoras la visión y misión, para lo cual se debe contar con el apoyo de informática quien pueda dar el soporte técnico y estratégico, de igual forma se deberá crear grupos de WhatsApp donde se pueda emitir el mismo mensaje una vez por semana (en este caso se debe restringir para que solamente el administrador pueda enviar los mensajes). Buscando mejorar la imagen institucional, se propone implementar una sala de espera con un televisor donde se proyecte spots referentes a los diversos servicios que se brinda como también los logros obtenidos por la institución, esto con el propósito de que el público externo conozca más acerca de la DRTC-Amazonas.

c) Reconocimientos y Motivación.

Se recomienda que cada jefe de oficina deberá iniciar la semana laboral con una reunión motivadora, donde el profesional responsable resalte las acciones o algunas cualidades particulares de los subordinados, esto hará que el colaborador se sienta que es una pieza fundamental en el equipo, adicional a esto recomienda algunas opciones de recompensa:

- Días de descanso
- Viajes programados
- O algún regalo apropiado para la ocasión
- Resolución de reconocimiento al cumplimiento de metas
- Difundir a nivel de institución los logros personales o profesionales
- Capacitación fuera de la región

Buscando una motivación idónea se plantea, que, en cada oficina se realice ejercicios o dinámicas de relajación antes de empezar las labores administrativas o de campo, esta acción se sugiere realizar como mínimo 2 veces a la semana por un espacio de 5 a 10 minutos. Los ejercicios deberán ser seleccionadas de manera estratégica y distribuidas a cada jefe de área para su ejecución.

En lo que respecta a reconocimientos, se recomienda no pasar por alto fechas importantes para el trabajador como son: cumpleaños, cumplimiento de metas, logros personales en el ámbito profesional, entre

otros, ante estos escenarios se deberá estar atentos para emitir tarjetas, certificados, resoluciones o alguna otra acción que permita expresar felicitación y reconocimiento.

Finalmente, la oficina de comunicaciones y relaciones públicas con apoyo de informática, deberá diseñar un cuestionario on line para medir el nivel de motivación del personal y con ello tomar posteriores decisiones.

Para una mejor organización en acciones de reconocimientos y motivación se propone la siguiente estructura.



d) Mejoras en el área de comunicaciones y relaciones públicas

En primer lugar, es necesario contar con un espacio idóneo para ejercer las acciones de comunicaciones, para lo cual se debe implementar con oficinas apropiadas debidamente equipadas (escritorios, computadoras con software original, cámaras, trípodes, entre otros), teniendo los espacios necesarios, se recomienda implementar con talento humano, debidamente capacitado en el ámbito comunicacional, sobre todo con buena reputación a nivel profesional y social, para una mayor eficiencia en los resultados se sugiere que como mínimo se debe contar con tres profesionales con experiencia en relaciones públicas, edición de videos, diseño gráfico, fotografía, organización de eventos, entre otros; con esta base se podrá dar inicio a las estrategias comunicacionales, del mismo modo, este equipo deberá difundir los logros importantes a nivel institución haciendo uso los canales de comunicación, buscando que el esfuerzo laboral y los logros sean conocidos por la sociedad. finalmente, el equipo de comunicaciones hará el diagnóstico necesario, con el fin de medir el clima laboral y el desempeño laboral, se recomienda hacer la medición de manera trimestral, ya que se cree que este sería un tiempo óptimo para obtener resultados.

IV. DISCUSIÓN

Habiendo analizado investigaciones relacionadas a nuestras variables de estudio hemos encontrado que algunas coinciden con el resultado del estudio y otras difieren por las diversas características y/o espacios en donde se han realizado. Tal es el caso de (Zans Castellón, 2017) en su tesis de grado acerca de la influencia del clima organizacional en el desempeño de los funcionarios y docentes de la facultad regional de Matagalpa, encontró que los colaboradores no cuentan con una disposición plena de mantener una cultura organizacional ya que son poco participativos y manejan las relaciones interpersonales poco eficientes. Teniendo en cuenta tal afirmación en el presente estudio se encontró resultados totalmente distintos, considerando que se demostró una correspondencia significativa alta $r_s=0.777$ entre las variables desempeño laboral y comunicación interpersonal; y, además, se evidenció un nivel bueno de comunicación interpersonal con 24% y un gran desempeño laboral a partir de la comunicación interpersonal de los colaboradores con 60.37% de efectividad. Esta afirmación es indistintamente opuesta, pues Zans concluyó que el personal se encontraba poco participativo en el desarrollo de las labores en la entidad. Entonces, en torno a esa conclusión se afirma que los trabajadores de la DRTC - Amazonas están motivados en un nivel regular con 84% y se consideran parte importante para el cumplimiento de los objetivos de la institución. (Palomino Bossio & Peña Lengüa, 2016) mediante su investigación describen que el nivel de clima organizacional fue bueno, siendo los factores más influyentes la motivación y la responsabilidad del personal. Al respecto con la presente investigación se encontró una similitud considerando que el nivel de clima organizacional fue regular con 82% y bueno con 16%. Siendo más específicos, se logró demostrar estadísticamente que la motivación fue de nivel regular con 84% y altamente significativa para desempeñarse dentro de la entidad llegando a un $r_s=0.56$ de correlación entre el desempeño laboral y la motivación. Igualmente, se demostró $r^2 = 0,31$, el cual permitió evidenciar que el 31 % del desempeño laboral se alcanzó a partir de una mejor motivación de los colaboradores. Pero, por otro lado, si tenemos en cuenta el nivel de las demás dimensiones medidas, la productividad laboral fue la que menos se evidenció en el desempeño laboral con un 55% y la comunicación interpersonal en el clima organizacional de los colaboradores con 67%.

Palomino & Peña (2016), en su estudio, encontraron que existió deficiencia en un cierto porcentaje de la población, teniendo constantes dificultades referente a la toma de decisiones cuando así se requiera. Basándose en esa afirmación, en la Dirección de Transporte y Comunicaciones de Amazonas se encontró resultados, totalmente, distintos; ya que la toma de decisiones es una de las características que mejor se manejan en la entidad. Pues, se logró demostrar un nivel regular en la autonomía para la toma de decisiones con 78% y una correlación positiva significativa alta de $r_s=0.637$ entre el desempeño y la autonomía para toma de decisiones. Además, siguiendo el resultado del valor de la determinación se logró demostrar una incidencia del 41%. Si tenemos en cuenta el coeficiente de determinación podemos aseverar que el 41% del desempeño de los colaboradores se logra alcanzar a partir de un manejo eficiente en la autonomía para la toma de decisiones; entonces, cuanto mejor se maneje esta variable se cumplirá de manera mucho más efectiva las obligaciones y funciones como colaboradores.

Quispe (2016), mediante su estudio encontró una correspondencia directa positiva, entre el desempeño laboral y el clima organizacional con un valor de $r_s=0.743$, Por lo que afirmó que cuando crece una variable incrementa la otra y viceversa. En tal sentido, el presente estudio muestra resultados semejantes teniendo en cuenta que se demostró una correlación positiva significativa alta entre el clima organizacional y desempeño laboral con un grado de $r_s=0.790$. Así mismo, al analizar el Coeficiente de determinación mediante Spearman evidenciamos como resultado un valor de incidencia del 38.95%; el cual permitió aseverar que el 62,41 % del desempeño laboral se alcanzó a partir de un mejor clima organizacional de los colaboradores. En ese contexto si se planifica y cumple de manera eficiente las estrategias para mejorar el clima organizacional se tendrá mejores resultados según el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Magallán (2018) en su investigación encontró que el clima organizacional tuvo una incidencia significativa en el desempeño de los docentes y los factores más preponderantes para mejorar el clima organizacional son: cultura organizacional, diseño organizacional y capacitación del talento humano. Comparando dichos resultados se encontró que en la DRTC - Amazonas, si bien es cierto existe un buen clima laboral dentro de los colaboradores, la comunicación interpersonal es la dimensión que mejor contribuyó al desempeño laboral probado, estadísticamente,

la correlación entre ambas de un $r_s=0.777$. Entonces, siendo $r^2 = 0,6037$ se puede aseverar que el 60,37 % del desempeño laboral se alcanzó a partir de una buena comunicación interpersonal de los colaboradores. Y se deberá prestar especial atención a la motivación de los colaboradores, pues, si bien es cierto también se demostró una contribución significativa al desempeño de los trabajadores, fue la dimensión que menor correlación demostró siendo $r_s=0.559$ y teniendo en cuenta $r^2 = 0,31$ se puede afirmar que solo un 31 % del desempeño laboral se alcanzó a partir de la motivación de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de clima organizacional de los trabajadores fue regular con 82%, bueno con 16% y malo con 2%.
- El nivel de desempeño laboral de los trabajadores fue regular con 65%, bueno con 31% y malo con 4%.
- Se demostró la relación entre las variables, con un grado de correspondencia positiva significativa alta $r_s=0.790$. Así mismo al analizar el Coeficiente de determinación mediante Spearman encontramos que $r^2 = 0,6241$, el cual permitió aseverar que el 62,41 % del desempeño laboral se alcanzó a partir del clima organizacional.
- A partir de las características encontradas en el estudio se plantea estrategias que permitirán optimizar el clima organizacional de la entidad y de esa manera favorecer al logro y consecución de los objetivos planteados, así como de hacer respetar la visión y misión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas.

VI. RECOMENDACIONES

- Implementar el área de comunicaciones con personal idóneo, como también con el equipamiento necesario.
- Se recomienda trabajar en estrategias de cultura organizacional y desempeño laboral, principalmente, en la comunicación interpersonal, productividad laboral, ya que los resultados demuestran interrelación nula entre ambas en la entidad.
- Es importante que los directivos de la institución y los jefes de área puedan capacitarse en temas relacionados a liderazgo y trabajo en colaborativo, considerando la formación de equipos eficientes orientado al cumplimiento de objetivos institucionales.
- Se debe implementar un espacio donde se coloque de manera visible la Misión y Visión de la Entidad, de tal forma que los trabajadores se familiaricen y, en consecuencia, sepan hacia donde se dirigen como Institución.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Peña, J., & Flórez Duarte, L. M. (2018). *Clima Organizacional en las Empresas Colombianas*. Universidad de la Sabana. Bogotá: Universidad de la Sabana.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1851/131371.pdf?sequence=1>
- Cabrera, M. (2015). *Teoría Del Clima Organizacional de Rensis Likert*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
<https://es.scribd.com/document/283462913/Teoria-Del-Clima-Organizacional-de-Rensis-Likert>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (3 ed.). Mexico D.F., Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Magallán Castañeda, N. (2018). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas 2017-II. *Tesis de titulación*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Amazonas, Perú.
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1398>
- Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. (2007). *Acerca de nosotros: Ministerio del Trabajo y Seguridad Social*. Retrieved 18 de Junio de 2019, from Ministerio del Trabajo y Seguridad Social:
https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. (2007). *Desempeño laboral*.
www.ecured.cu: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Palomino Bossio, M. J., & Peña Lengüía, R. G. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda. *Tesis de titulación*. Universidad

de Cartagena, Cartagena, España.
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>

Peralta, R. (26 de Noviembre de 2020). *El Clima Organizacional*. (R. Peralta, Editor) www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Puitiza Lucano, C. M., Tejada Muñoz, S., Morales Rojas, E., Chávez Quintana, S., & Sánchez Santillan, T. (10 de Enero de 2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú . (C. Arte, Ed.) *Revista de la Universidad del Zulia*, XI(31), 71-85.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46925/rdluz.31.06>

Quispe Vargas, E. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (1 de Julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. (U. EAN, Ed.) *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*(82), 2-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Rojas Grández, K. L. (2020). Influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Amazonas, Chachapoyas, 2019. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Amazonas, Perú.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2195>

Szeinman, P. (7 de Setiembre de 2015). *Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio*. (redaccion@gestion.pe, Editor) gestion.pe:
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286-noticia/?ref=gesr>

Zans Castellón, A. J. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes d ela

Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Instrumento
Clima organizacional	Conjunto de características propias de los trabajadores de la organización que perciben a partir de la convivencia mutua con sus compañeros de trabajo, el mismo que influye en el reconocimiento de la organización. (Peralta, 2020)	Particularidades de cada trabajador de la organización y su aplicación en la relación continua con el resto del personal que labora en la organización, con el objetivo de mantener un ambiente motivado.	Comunicación interpersonal	Relación interpersonal	Cuestionario
				Canales de comunicación	
				Entendimiento de los mensajes	
				conocimientos del personal.	
			Autonomía para toma de decisiones	Toma de decisión	
				Responsabilidad del trabajador	
				Conocer las exigencias del puesto	
			Motivación laboral	Horario del trabajo	
				Beneficios en salud de los colaboradores	
				Remuneraciones	
				Aspiraciones del personal	
				Ambiente laboral	

Desempeño laboral	Ventaja y acción que presenta cada persona al desarrollar sus actividades planificadas y encomendadas, optimizando sus materiales y herramientas con el fin de conseguir los objetivos propuestos y que son medidos en torno a la exigencia del puesto y dependiendo del contexto laboral. (Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, 2007)	Característica principal de rendimiento de los trabajadores frente a la optimización al realizar sus labores.	Productividad laboral	Eficacia laboral.	Cuestionario
				Eficiencia laboral	
				Nivel de productividad	
				Cumplimiento de metas	
				Percepción del nivel de calidad de trabajo.	
				Metas logradas.	
				Cumplimiento de las tareas asignadas.	
				Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	
				Responsabilidad del personal.	
				Eficiencia Laboral	
Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo					
Nivel de adaptabilidad del trabajador					

Anexo 2

Imágenes de trabajo de campo



Investigadores visitando la entidad y aplicando el instrumento de investigación para la recaudación de datos





Aplicación de instrumentos en las instalaciones de la institución para la recopilación de información





Investigadores visitando a los colaboradores de la entidad y aplicando el instrumento de investigación para la recopilación de datos



Anexo 3

Criterio para determinar la normalidad según Shapiro-Wilk y el nivel de correlación de variables y dimensiones según el coeficiente de correlación de Spearman

Prueba de normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral

a) Formulación de la hipótesis:

H0: El clima organizacional y desempeño laboral tienen distribución normal

H1: El clima organizacional y desempeño laboral es distinta a la distribución normal.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$ (5%)

c) Estadístico de la prueba

Nivel	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,949	49	0,035
Desempeño Laboral	0,945	49	0,024

d) Resultado

La prueba Shapiro Wilk nos da una significación asintótica, menores que 0,05; por lo cual rechazamos la hipótesis nula H0 y aceptamos la hipótesis alterna H1. Por tanto, los datos de las variables clima organizacional y desempeño laboral no siguen una distribución normal.

e) Análisis correlacional

Una vez realizado el análisis de la normalidad del conjunto de datos, a través de la Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk, por ser una muestra menor a 50 unidades de estudio, en la cual concluimos que las variables clima organizacional y desempeño laboral no siguen una distribución normal, realizamos la prueba no paramétrica mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

			Clima organizacional	Desempeño laboral	Comunicación interpersonal	Autonomía para la toma de decisiones	Motivación laboral	Productividad laboral	Eficiencia laboral	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,790**	,891**	,757**	,812**	,629**	,681**	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	49	49	49	49	49	49	49	49
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,790**	1,000	,777**	,637**	,559**	,774**	,830**	,871**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	49	49	49	49	49	49	49	49
	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	,891**	,777**	1,000	,517**	,625**	,603**	,784**	,558**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	49	49	49	49	49	49	49	49
	Autonomía para la toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,757**	,637**	,517**	1,000	,467**	,588**	,371**	,715**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,001	,000	,009	,000
		N	49	49	49	49	49	49	49	49
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,812**	,559**	,625**	,467**	1,000	,416**	,459**	,595**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,001	.	,003	,001	,000
		N	49	49	49	49	49	49	49	49
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,629**	,774**	,603**	,588**	,416**	1,000	,457**	,675**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,003	.	,001	,000
		N	49	49	49	49	49	49	49	49
	Eficiencia laboral	Coeficiente de correlación	,681**	,830**	,784**	,371**	,459**	,457**	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,009	,001	,001	.	,000
N		49	49	49	49	49	49	49	49	
Eficacia laboral	Coeficiente de correlación	,717**	,871**	,558**	,715**	,595**	,675**	,548**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49	

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

Anexo 4

Escala de medición de las dimensiones

	CLIMA ORGANIZACIONAL			VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL		
	Comunicación interpersonal	Autonomía para la toma de decisiones	Motivación laboral	Productividad laboral	Eficacia laboral	Eficiencia laboral
Totalmente en desacuerdo	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5
En desacuerdo	6-10	6-10	6-10	6-10	6-10	6-10
Indecisa afirmación	11-15	11-15	11-15	11-15	11-15	11-15
De acuerdo	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20
Totalmente de acuerdo	21-25	21-25	21-25	21-25	21-25	21-25

Anexo 5

Invitaciones para taller motivacional.

TALLER
motivacional!

30 Junio
6:00 p. m.

UN BUEN CLIMA LABORAL
MEJORA EL DESEMPEÑO LABORAL

Más información

993999995

Oficina de Relaciones Publicas

Este evento está dirigido a todo el personal que labora en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas

Ponente Especialista en relaciones inter personales

Lugar Auditorio de la DRTC - A

DRTC - A
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES AMAZONAS

Fortaleciendo el Clima Laboral

Anexo 6

Propuesta para difundir la visión y misión de la DRTC- Amazonas



Anexo 7

Propuesta para difundir la visión y misión de la DRTC- Amazonas



Anexo 8

Validación del instrumento por jueces expertos

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Manuel Yoplac Acosta
Profesión: Profesor de Psicología y Ciencias sociales
Institución donde trabaja: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Grados Obtenidos
Pregrado: Bachiller en Educación Institución: Universidad Nacional de Educación Año: 1999
Postgrado: Maestro en Educación Ambiental y desarrollo sostenible Institución: Universidad Nacional de Educación Año: 2013
Postgrado: Doctor en Filosofía (egresado) Institución: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Año: 2019

JUICIO DEL EXPERTO Y EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO

Visto el instrumento: **Cuestionario**

Que se utilizará en la investigación:

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas – 2019

Se realizan las siguientes observaciones:

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje Adecuado con el nivel del informante		Mide lo Que pretende		
	Si	No	Si	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. ¿Para usted existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X		X			X	X		X		
2. ¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	X		X			X	X		X		
3. ¿Los mensajes emitidos por sus compañeros de trabajo son de manera clara y coherente?	X		X			X	X		X		
4. ¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?	X		X			X	X		X		

5. ¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	X		X			X	X		X		
6. ¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X			X	X		X		
7. ¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?	X		X			X	X		X		
8. Ud. conoce las exigencias del trabajo?	X		X			X	X		X		
9. ¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto de	X		X			X	X		X		
10. ¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X			X	X		X		
11. ¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuados?	X		X			X	X		X		
12. ¿Ud. está de acuerdo con su asignación salarial?	X		X			X	X		X		
13. ¿Sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la organización?	X		X			X	X		X		
14. ¿El clima organizacional le permite desenvolverse adecuadamente en su puesto laboral?	X	X	X			X	X		X		
15. ¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo justo para Ud.?	X		X			X	X		X		

16. ¿Planifica sus tareas acordes a sus funciones asignadas?	X		X			X	X		X		
17. ¿Está dispuesto (a) para el desarrollo de acciones cuando su responsabilidad lo requiera?	X		X			X	X		X		
18. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	X		X			X	X		X		
19. ¿Es de iniciativa propia realizar tareas en beneficio del área en el que se desempeña?	X		X			X	X		X		
20. ¿Sus acciones contribuyen al crecimiento institucional?	X		X			X	X		X		
21. ¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	X		X			X	X		X		
22. ¿Ud. cumple con las tareas asignadas?	X		X			X	X		X		
23. ¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	X		X			X	X		X		
24. ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	X		X			X	X		X		
25. ¿Ud. logra realizar las actividades que le han asignado?	X		X			X	X		X		
26. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X		X			X	X		X		

27. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de	X		X			X	X		X		
28. ¿Logra desarrollar liderazgo y cooperación en su trabajo?	X		X			X	X		X		
29. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su	X		X			X	X		X		
30. ¿Considera que culmina sus tareas en un tiempo prudente?		X	X			X	X		X		
Aspectos Generales									Si	No	
¿El instrumento responde al título de investigación?									X		
¿El instrumento responde a los objetivos del problema?									X		
¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?									X		
¿El instrumento, responde a la operacionalización de las variables?									X		
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?									X		
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?									X		
¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?									X		
¿Existe coherencia entre variable e ítem?									X		
¿El número de ítems es adecuado?									X		
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?									X		
VALIDEZ											
APLICABLE						X	NO APLICABLE				
Validado por: Manuel Yóplac Acosta									Fecha: 31-08-2021		
Firma: 									manuel.yoplac@untrm.edu.pe		

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar				X	
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores				X	
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación				X	
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas				X	
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación				X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables				X	
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudará a la consecución de los objetivos propuestos				X	
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables					X
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos				X	
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				X	

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable. Se recomienda uniformizar el Ud. por usted o viceversa.

III. PROMEDIO VALORADO: 41



Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Manuel Yoplac Acosta, con registro en DNI N° 08151395, a través de la presente certifico que realicé el juicio de experto al presente instrumento diseñado por: **Bach. Erbin Tucto Culqui y Bach. José Helmer Quispe Ocmin**, para la investigación titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AMAZONAS, 2019**, que es un requisito fundamental para optar al título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 31 de agosto de 2021.

Atentamente,



Firma del experto

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: <u>Jessica del Pilar Lino Gajo</u>
Profesión: <u>Licenciada en Ciencias de la Comunicación</u>
Institución donde trabaja: <u>Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.</u>
Grados Obtenidos
Pregrado: <u>Licenciada en Ciencias de la Comunicación</u>
Institución: <u>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</u>
Año: <u>2015</u>
Postgrado: _____
Institución: _____
Año: _____
Postgrado: _____
Institución: _____
Año: _____

JUICIO DEL EXPERTO Y EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO

Visto el instrumento: **Cuestionario**

Que se utilizará en la investigación:

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional
De Transportes y Comunicaciones de Amazonas – 2019**

Se realizan las siguientes observaciones:

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje Adecuado con el nivel del		Mide lo Que pretende		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
10	X		X			X	X		X		
11	X		X			X	X		X		
12	X		X			X	X		X		
13	X		X			X	X		X		
14	X		X			X	X		X		
15	X		X			X	X		X		
16	X		X			X	X		X		
17	X		X			X	X		X		
18	X		X			X	X		X		
19	X		X			X	X		X		
20	X		X			X	X		X		
21	X		X			X	X		X		
22	X		X			X	X		X		
23	X		X			X	X		X		
24	X		X			X	X		X		
25	X		X			X	X		X		
26	X		X			X	X		X		
27	X		X			X	X		X		
28	X		X			X	X		X		
29	X		X			X	X		X		
30	X		X			X	X		X		
Aspectos Generales											
¿El instrumento responde al título de investigación?										X	
¿El instrumento responde a los objetivos del problema?										X	
¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?										X	

¿El instrumento, responde a la operacionalización de las variables?	X		
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?	X		
¿Existe coherencia entre variable e ítem?	X		
¿El número de ítems es adecuado?	X		
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?	X		
VALIDEZ			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por:		Fecha:	
Lic. Jessica del Pilar Lino Cajo		27/03/2021	
Firma:		e-mail	
		jessica.lino17@gmail.com	

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar					X
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores					X
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación				X	
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas					X
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación				X	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables					X
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudará a la consecución de los objetivos propuestos					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables					X
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos					X
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es aplicable

III. PROMEDIO VALORADO: 48


 Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Jessica del Pilar Lino Cajo con registro en ORCID N° _____, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por: **Bach. Erbin Tucto Culqui y Bach. José Helmer Quispe Ocmín**, para la investigación titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AMAZONAS, 2019**, que es un requisito fundamental para optar al título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 27 de agosto de 2021.

Atentamente,



Firma del experto

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Christopher Luis Navarro Manayay
Profesión: Licenciado en Ciencias de la Comunicación
Institución donde trabaja: Pan American Silver
Grados Obtenidos
Pregrado: Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Institución: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Año: 2016
Postgrado: Biodiversidad, Paisajes y Gestión Sostenible Institución: Universidad de Navarra – España Año: 2015
Postgrado: _____
Institución: _____
Año: _____

JUICIO DEL EXPERTO Y EVALUACIÓN GENERAL DEL INSTRUMENTO

Visto el instrumento: **Cuestionario**

Que se utilizará en la investigación:

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas – 2019

Se realizan las siguientes observaciones:

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje Adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1. ¿Para usted existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X		X				X	X				
2. ¿Considera que los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?	X		X				X	X				
3. ¿Los mensajes emitidos por sus compañeros de trabajo son de manera clara y coherente?	X		X				X	X				
4. ¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?	X		X				X	X				

5. ¿Para usted el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?	X		X				X	X				
6. ¿Usted toma decisiones en su puesto de trabajo?	X		X				X	X				
7. ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	X		X				X	X				
8. ¿Usted es consciente de las exigencias que su trabajo requiere?	X		X				X	X				
9. ¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto laboral?	X		X				X	X				
10. ¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X		X				X	X				
11. ¿Los beneficios de salud que brinda la organización son adecuados?	X		X				X	X				
12. ¿Usted está de acuerdo con su asignación salarial?	X		X				X	X				
13. ¿Sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la organización?	X		X				X	X				
14. ¿El clima organizacional le permite desenvolverse adecuadamente en su puesto laboral?	X		X				X	X				
15. ¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo justo para usted?	X		X				X	X				

16. ¿Planifica sus tareas acordes a sus funciones asignadas?	X		X				X	X				
17. ¿Está dispuesto (a) a desarrollar acciones inmediatas cuando su responsabilidad lo requiera?	X		X				X	X				
18. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido en las políticas de la entidad?	X		X				X	X				
19. ¿Tiene iniciativa propia para realizar tareas en beneficio del área en el que se desempeña?	X		X				X	X				
20. ¿Sus acciones contribuyen al crecimiento institucional?	X		X				X	X				
21. ¿Usted cumple con las metas dentro de los plazos establecidos?	X		X				X	X				
22. ¿Usted cumple con las tareas asignadas?	X		X				X	X				
23. ¿Usted conoce con claridad las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo?	X		X				X	X				
24. ¿Usted logra desarrollar su trabajo de manera eficiente?	X		X				X	X				
25. ¿Usted logra realizar con éxito las actividades que le han asignado?	X		X				X	X				
26. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X		X				X	X				

27. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse en su puesto laboral sin inconvenientes?	X		X			X	X		X	
28. ¿Logra desarrollar liderazgo y cooperación en su trabajo?	X		X			X	X		X	
29. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno laboral?	X		X			X	X		X	
30. ¿Considera que culmina sus tareas en un tiempo prudente?	X		X			X	X		X	
Aspectos Generales										
¿El instrumento responde al título de investigación?										Sí
¿El instrumento responde a los objetivos del problema?										Sí
¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?										Sí
¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?										Sí
¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?										Sí
¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?										Sí
¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?										Sí
¿Existe coherencia entre variable e ítem?										Sí
¿El número de ítems es adecuado?										Sí
¿Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación?										Sí
VALIDEZ										
APLICABLE										
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES										
X										
NO APLICABLE										
Validado por: Christopher Luis Navarro Manayay									Fecha: 1/9/2021	
Firma: 									e-mail	
									navarrochiclayo@gmail.com	

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

Crterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar					X
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores					X
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación				X	
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas				X	
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables					X
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudará a la consecución de los objetivos propuestos					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables					X
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos					X
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento se puede aplicar.

III. PROMEDIO VALORADO: 48



Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Christopher Luis Navarro Manayay con registro en ORCID N°. _____, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por: Bach. **Erbin Tucto Culqui** y Bach. **José Helmer Quispe Ocmin**, para la investigación titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AMAZONAS, 2019**, que es un requisito fundamental para optar al título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 1 de septiembre de 2021.

Atentamente,



Firma del experto