



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017”.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Nataly Estefani Mescua Ampuero

ASESORA:

Dra. Dahpne Viena Oliveira

PROGRAMA:

Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ

2018



.....

Presidente

Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge



.....

Secretario

MBA. Enrique López Rengifo



.....

Vocal

Dra. Dahpne Viena Oliveira

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, quien me guía en esta carrera y me da su fortaleza en todo momento.

A mis padres, por ser el motor y motivo día a día en el transcurso de cada año.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de prepararme y ser profesionales, así como a los docentes con quienes llevamos las diferentes áreas, que me brindaron sus conocimientos durante esta etapa.

De igual manera a mi asesora de tesis Dr. Dahpne Viena Oliveira por haberme brindado la oportunidad de impartir sus sabios conocimientos y consejos durante el desarrollo de esta investigación.

Agradezco también a las personas que han formado parte de mi vida profesional, a mis compañeros, amistades y a la Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto, por ser la fuente principal de este estudio e investigación.

Nataly Estefani Mescua Ampuero

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nataly Estefani Mescua Ampuero, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 72951759 con la tesis titulada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 27 de Marzo del 2018

Br. Nataly Estefani Mescua Ampuero

DNI: 72951759

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, el presente trabajo de Tesis titulada “**Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017**”, presento ante ustedes en cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Consta de 7 capítulos con sus respectivos contenidos: Capítulo I: Introducción, Realidad Problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación de Problema, Justificación, Hipótesis, Objetivos; Capítulo II: Diseño de la Investigación, Variables, Operacionalización, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Métodos de análisis de datos, Aspectos éticos Método; Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión; Capítulo V: Conclusiones; Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII Referencias, con la finalidad de: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, al efectuar el análisis se encontró que evidencia que la V1. Clima Organizacional y la V2. Desempeño laboral alcanzaron un coeficiente de correlación de 0.1089, con un nivel de significancia de 0,001. La hipótesis de investigación se cumple, al 95 % de confianza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

La Autora.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
 CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4 Formulación del problema.....	28
1.5 Justificación del estudio.....	29
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos	30
 CAPÍTULO II: METODO	
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, Operacionalización	33
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez.....	35
2.5. Método de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos Éticos.....	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO IV: DISCUSION DE RESULTADOS.....	47
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	50
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	51
CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52

ANEXOS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	56
Anexo 2: Encuesta	58
Anexo 3: Ficha de observación	61
Anexo 4: Validación por Juicio de Expertos	63
Anexo 5: Coeficiente de Pearson.....	69
Anexo 6: Base de Datos.....	70
Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos.....	72
Anexo 8: Autorización para aplicar instrumentos.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01: Medidas descriptivas del clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017	40
TABLA N°02: Coeficiente de correlación de Pearson entre el clima organizacional y desempeño laboral - UNSM, 2017.	42
TABLA N°03: Frecuencias y porcentajes del clima organizacional - UNSM	44
TABLA N°04: Frecuencias y porcentajes del desempeño laboral del personal administrativo-UNSM 2017.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°01: Medidas descriptivas del clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017	41
FIGURA N°02: Dispersión de las variables clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017	43
FIGURA N°03: Porcentajes del clima organizacional del personal administrativo - UNSM, 2017.....	44
FIGURA N°04: Porcentajes del desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017.....	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, tuvo como problema general: ¿Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017?, y el objetivo general fue: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.

El estudio de esta investigación es de tipo básica, de diseño Transeccional correlacional, debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio.

La técnica utilizada, es la encuesta y la ficha de observación, la cual sirvió para la recolección de datos. Los cuestionarios fueron validados por tres temáticos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es decir H_1 : La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017 es directa y significativa. Un mayoritario 95% de sujetos muestrales indicaron que existe un clima organizacional medio, es decir que la motivación que poseen los trabajadores, el reconocimiento en cuanto al trabajo que realizan, la delegación de las actividades laborales y la comunicación, aún presentan deficiencias a ser mejoradas dentro de la institución. Con respecto al desempeño laboral demostrado por el personal administrativo es altamente eficiente en un 40%, además un 60% del personal evaluado se encuentran con desempeño laboral medio o regular, es decir que existe un desempeño laboral que aún requiere mejoras en cuanto a la eficiencia laboral del personal y al desempeño del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017”.

Palabras Clave: Clima organización, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research work is entitled: "Organizational Climate and Work Performance of the administrative staff of the Office of Academic Affairs of the National University of San Martín, year 2017, had as a general problem: Is there a relationship between the organizational climate and work performance? ? of the administrative staff of the Office of Academic Affairs of the National University of San Martín, year 2017?, and the general objective was: To determine if there is a relationship between the organizational climate and work performance of the administrative staff of the Office of Academic Affairs of the National University of San Martín, year 2017.

The study of this research is basic, design. Transectional correlation, because in a first moment the dynamics of each one of the study variables has been described and characterized.

The technique used is the survey and observation file, which was used for data collection. The questionnaires were validated by three topics and their reliability through the Cronbach's Alfa statistic.

Consequently, the alternative hypothesis of the investigation is accepted, that is to say Hello: The relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative employees of the Office of Academic Affairs of the National University of San Martín, year 2017 is direct and significant . A majority 95% of the participants, indicating that there is an average organizational climate, that is to say that the motivation of the workers, the recognition of the work they perform, the delegation of work activities and communication, still have deficiencies to be improved within the institution. With respect to the work performance demonstrated by the administrative staff, it is highly efficient in 40%, in addition to 60% of the evaluated personnel is with a medium or regular work performance, that is to say that there is a work performance that still needs improvement in terms of the efficiency work of the personnel and performance of the administrative personnel of the Office of Academic Affairs of the National University of San Martín, year 2017".

Keywords: Climate organization, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad debido a los métodos de cambios y nuevos conocimientos, las instituciones se ven enfrentadas a diferentes dificultades organizacionales, pues casi siempre relacionadas al desempeño del personal, la mayoría de veces se debe al pésimo clima laboral que existe, es decir este problema se da cuando los colaboradores no producen como antes, y ocurre por varios motivos, cuando no cumplen con las políticas de la empresa, por una mala relación profesional entre compañeros de trabajo, y otros.

“Las empresas pueden perder hasta un 30% del rendimiento en su centro trabajo por un mal clima laboral, pues generalmente también pierden el 10% de su talento humano por diferentes factores como un mal ambiente laboral y porque las compañías no cumplen con sus atenciones” (Gil, 2017, p. 02).

El clima organizacional ha sido vista como algo secundario e irrelevante. Ya que existe un porcentaje de empresas que a la vez representan la mayor cantidad que no se preocupan, mantienen personal desmotivados emocionalmente, esto a causa de la poca relación entre compañeros, falta de capacitación, sin oportunidades de obtener un ascenso, problemas con el aumento de remuneración, poca organización para el cumplimiento de labores.

Estas organizaciones que sufren cambios de personal, es porque los trabajadores renuncian frecuentemente, como también el jefe encargado no cumple un rol de líder o no toma en serio el puesto que tiene y trae como consecuencia una mala productividad y eso perjudica el cumplimiento de logros y objetivos.

“Todas las instituciones tienen propósito, organización y una cantidad de personas, estas están conformadas por un grupo de elementos relacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos y personas. Las interacciones de estos

componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en el clima organizacional” (Caligiore y Díaz, 2003, p. 645).

La región San Martín ha crecido económicamente de manera propia, sin embargo, muchas de las empresas, incluyendo las instituciones públicas tiene ciertos problemas o deficiencias, que no les permite un desarrollo razonable, entre las cuales están la excesiva rotación de personal, la caída en el rendimiento y disminución en el desempeño, la mayoría de veces se debe a un pésimo clima laboral, pues las personas no se sienten contentos o cómodos en su centro de trabajo, porque además éstos no satisfacen sus necesidades.

Con respecto a la oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, se observó que el clima organizacional no es lo óptimo, es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desarrollo de los trabajadores, estos factores son los siguientes: la motivación de los trabajadores, las recompensas por la productividad laboral, los reconocimientos personales y otros, se lleva acabo muy pocas veces durante el año, el salario que tiene muchos cambios y modificaciones por el gobierno, la cual afecta significativamente en los trabajadores de la Universidad, ya que muchas veces no están de acuerdo con estos cambios, es por eso que realizan manifestaciones, huelgas, paros y trae como consecuencia incomodidad perjudicando a los estudiantes. Estos hechos influyen negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas que plantean, además que afecta al desempeño de cada colaborador. Entonces se puede concluir que existe un inadecuado ambiente, lo que genera que el desempeño de los trabajadores no sea el óptimo y adecuado. A la vez genera que la gestión del área de asuntos académicos se limite y en consecuencia afecte a los alumnos y personas que desean tramitar un documento.

En cuanto al desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de asuntos académicos, se observó que existen problemas internos debido a factores ambientales, particulares que interfieren negativamente en el desempeño de los trabajadores administrativos y de las distintas áreas

establecidas por la misma, generando conflictos entre compañeros y mostrando desmotivación para realizar las funciones y roles que tiene cada trabajador. Alguno de los problemas encontrados, es que los trabajadores no cuentan con una autonomía para tomar decisiones acerca de sus funciones, pues siempre están sujetos a la supervisión, originando así que el trabajador no tome iniciativas propias y no sea autosuficiente; además los trabajadores no realizan trabajos en equipo, esto se ve influenciada por los cambios que obtuvo la oficina de Asuntos Académicos, rotación de personal y cambio de ubicación de la oficina, lo que demuestra que los servidores públicos de la oficina de asuntos académicos no cuentan con los medios necesarios, como un buen clima organizacional y otros factores que afecta en el desempeño laboral de los trabajadores.

Es por todas las deficiencias presentadas que en la presente investigación se pretende resolver la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017?

1.2 Trabajos previos

A nivel Internacional:

Yubisay, L. (2013), realizó la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del docente en Centros de Educación Inicial.” (tesis de postgrado) Universidad de Zulia, Venezuela. Plantea como objetivo principal: Analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia, basado en un estudio de tipo descriptiva, no experimental; cuya muestra estuvo conformada por cinco (5) directivos y cuarenta y cuatro (44) docentes, para un total de cuarenta y nueve (49) sujetos informantes que respondieron a los instrumentos de clima organizacional y desempeño laboral docente, obteniendo como resultado que el tipo de clima

organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, Venezuela, es el autoritario, mayor parte de los docentes tiene una desconfianza en las actividades, ya que no existe comunicación entre ellos, mostrando así descuido en la cooperación de la toma de decisiones y por el ambiente de trabajo. Se realizó una prueba de correlación de Spearman. Al aplicar la fórmula se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,726 a un nivel de 0.01 lo cual indica que hay una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de investigación.

Uría, D. (2011), en su tesis: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA, ciudad de Ambato. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. El tipo de estudio que realizó es el descriptivo y correlacional, tuvo una muestra de 40 empleados, obteniendo como resultado que el 89% de los trabajadores se encuentra desmotivados en el trabajo; considerando como factores débiles la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo. Por otro lado, en cuanto al desempeño consideraron que el personal tiene un desempeño regular o medio lo que se asocia al bajo ánimo de los trabajadores. Se concluye que existe baja motivación por los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. - Los directivos evalúan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no cubre las perspectivas para el cumplimiento de las metas.

Quintero, N. (2008), realizó la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados costa oriental del lago.” (tesis de postgrado) Universidad de Zulia, Venezuela. La investigación tiene como objetivo determinar el comportamiento de los trabajadores en la organización, el tipo de investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores. Concluyendo en que el tipo de clima organizacional constituye la conducta de los trabajadores en una entidad, comportamiento que ocasiona la

eficiencia de la institución a través de un desempeño laboral efectivo en los trabajadores.

Es necesario que el ambiente de trabajo sea motivador, con un personal capacitado y preparado que permita y coopere con los objetivos, es por ello que es considerado un activo valioso dentro de ella.

Yokasta, A. (2015) realizó la investigación titulada: “El Clima Organizacional Como Factor Clave para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco Ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua. Venezuela (tesis de postgrado) Universidad de Carabobo. El objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, es de tipo descriptiva, con base documental. La población estuvo conformada por treinta (30) participantes. Concluye los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

A nivel Nacional:

Huamani, N. (2015), realizó la investigación titulada “El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013.” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional tecnológica de Lima Sur, Villa El Salvador, Lima. Como objetivo principal fue de analizar cómo influyen los estilos de liderazgo, los procesos de comunicación y motivación, las políticas de personal en la población laboral y en su proceso de integración con la cultura organizacional. La investigación es de tipo exploratorio. La población fue de 71 trabajadores y la muestra de 60 trabajadores la cual concluyó que se ha estudiado el Clima Organizacional

del área de transportes del metro de lima línea, 1; estudiar cómo motiva los tipos de liderazgo, los conocimientos de información y motivación, las políticas de personal, entre otras variables, en la población laboral y en su proceso de asociación con la cultura organizacional; en el desempeño para conseguir la satisfacción en el trabajo significa un pilar importante para tener calidad, organización y sobre todo un éxito en las instituciones que desean desarrollarse junto con los trabajadores.

Pelaes, O. (2010, p. 153), realizó la investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, (Tesis de postgrado) Universidad Nacional Mayor de San Martín, Lima, Perú. Tuvo como objetivo principal Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, el tipo de estudio que se realizó fue el de tipo descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima, al finalizar la investigación se comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correspondencia encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que la relación interpersonal avanza, eso motiva la satisfacción de los clientes. Se evidenció que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección formal y representativo, mejora sucesivamente la satisfacción del cliente.

Mendoza, H. (2011) realizó la investigación titulada: “Relación entre Clima Institucional y Desempeño Docente en Instituciones Educativas de Inicial de La Red N°9 – Callao” (Tesis de postgrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú. Tuvo como objetivo principal identificar la relación existente entre el clima institucional y el desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la Red N° 9-Callao, el tipo de estudio aplicado fue el

de descriptivo correlacional y la muestra de estudio fue aplicada a 45 profesores, así mismo se aplicó un cuestionario a una muestra de 205 padres de familia , llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre clima institucional y el desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la Red N° 9-Callao, de los resultados obtenidos se demuestra que hay relación entre clima institucional y el desempeño docente en las instituciones educativas de inicial de la Red N° 9 Callao, al apreciar una correlación moderada entre clima institucional y desempeño docente, por lo que se concluye que a mejor clima institucional mejor es el desempeño docente.

De la Cruz, E. (2016) realizó la investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015” (tesis de pregrado), Universidad Nacional de Huancavelica, el objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más. El tipo de investigación utilizado fue aplicada, con nivel de investigación Correlacional, además se empleó los métodos de investigación deductivo, Correlacional, donde el universo de estudio consta por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. Llegando a la conclusión que se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

A nivel local:

Silva, E. (2015) realizó la investigación titulada: “Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015” (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en

el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015. El tipo de investigación fue aplicativo y la muestra de estudio fue de 75 colaboradores, llegó a la conclusión que el clima organizacional y el desempeño laboral se posicionan en un nivel regular, esto debido a que existió algunas falencias que afectó el rendimiento de los trabajadores.

Sánchez, K. (2010), realizó la investigación: Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Micro redes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Universidad Nacional de San Martín (Tesis de postgrado), tiene como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las micro redes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. Los resultados fueron: en ambas micro redes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores. La prueba de Chi cuadrado nos muestra diferencia significativa, porque la probabilidad es de 0.5 siendo mayor a 0.05; de acuerdo a la percepción de los trabajadores de salud no hay diferencia en el nivel de clima organizacional según micro redes de Salud. En relación a las sub escalas del clima organizacional se encontró que los trabajadores perciben retribuciones justas en cada una de las micro redes.

Ríos, E. (2016). En su tesis: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto en el año 2016”. (Tesis de Pregrado) Universidad Alas Peruanas Tarapoto. Se fijó como objetivo general establecer la conexión que se presente entre el estrés y el desempeño, la muestra fue en base a 64 trabajadores, el tipo de investigación es descriptivo correlacional, concluyendo de que se presenta una relación directa y significativa con las dos variables donde se demuestra que mientras menor sea el nivel de estrés laboral mejor será el desempeño, en cuanto a nivel de desempeño se encuentran en un nivel regular.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Organizacional:

De acuerdo a (Chiang, 2010) se refiere a un orden para cumplir con un objetivo. Lo organizacional se refiere a innumerables circunstancias o ámbitos, como la empresa, las instituciones públicas, la sociedad, etc. Se refiere también a la estructura para la realización de metas. En este sentido es importante tener presente que toda forma de organizar un conjunto de tareas implica tener eficiencia, esto es, que los objetivos se alcanzarán de la mejor manera posible haciendo uso de la menor cantidad de recursos.

Clima organizacional:

De acuerdo a (Chiang, 2010) cita en su texto titulado Relación entre el clima y la satisfacción laboral que “el clima organizacional es un hecho producido por la interrelación de los factores del sistema organizacional, entre ellos los resultados de los trabajadores en una organización en cuanto a la producción, bienestar, rotación.” (p.34). Es decir, que utiliza como elemento fundamental las ideas que el usuario interno tiene de la estructura y hechos que ocurren en la institución. Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, el clima se refiere al ambiente con la cual uno está presente día a día, este tiene influencia directa en el comportamiento de los trabajadores, es decir que es el reflejo de la organización la cual determina la forma en que rinde y produce la labor que desempeña.

De acuerdo a (Gan y Triginé, 2012) refieren en su texto Clima Laboral: Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones que:

“Posee una amplia costumbre en todos los estudios relacionados con los factores humanos tanto en las organizaciones, así como empresas, por ello el clima laboral es un factor esencial en la vida de la organización, la cual se encuentra condicionado por un conjunto de elementos, tales como las normas internas de la organización” (p.60).

En ese sentido (Gan y Triginé, 2012) refieren que el clima organizacional es visto como uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones e instituciones, donde las razones son visibles, ya que un mal clima representa un obstáculo en el logro de los objetivos de la organización, La falta de motivación puede generar un clima laboral inadecuado, dando incomodidad y desconfianza por parte de los trabajadores. Por otro lado, un buen clima laboral permite el éxito de la gestión, generando de esa forma, emociones positivas y relevantes, poder continuar con los objetivos y metas, así como las programaciones, fomentando la confianza en el equipo, trabajo conjunto y resolver conflictos de forma positiva.

Por su parte (Baguera, 2011) refiere que el clima organizacional “es vital para toda organización, ya que el día pasa mayormente junto con los compañeros de trabajo, por ello es importante y fundamental que sea dentro de un entorno placentero, agradable y motivador” (p.48).

Además, manifiesta que el clima organizacional es el ambiente donde se desarrolla cada una de las acciones de la organización, donde exista buen clima, habrá trabajadores felices que realicen su trabajo sin ninguna incomodidad, pero donde hay un mal clima generará todo lo contrario.

Dimensiones del clima organizacional

Según (Baguera, 2011, p.54), las dimensiones del clima organizacional son cuatro: motivación, Reconocimiento del trabajo, Delegación de trabajo, comunicación.

- **Motivación:** Según (Baguera, 2011, p.54), la motivación juega un papel vital dentro de cada organización, ya que este influenciará en la actitud de cada uno, por eso es de mucha importancia que se identifiquen las preferencias en relación a los conceptos de motivación, tales como:
 - Motivación de la flexibilidad en el horario: Existe un parte de los trabajadores que se sienten contentos con su horario ya que no cruzará con otras actividades del día, eso les ponen activos y puedan trabajar mejor, pero existe otra parte que no están motivados con su

horario, puesto que este si interfiere en sus demás actividades, y genera incomodidad que reflejará en el comportamiento y actitud de cada trabajador, por lo tanto, no cumplirá con su meta con eficiencia.

- Motivación por la delegación de tareas: Las tareas delegadas a los trabajadores deben estar de acuerdo a sus conocimientos, preparaciones y aptitudes que estos tienen, por lo cual puedan sentirse cómodos y realizar las funciones de manera eficiente sin ningún tipo de problema, siempre siendo equitativos con el personal.
- Necesidad de seguridad: Mediante técnicas y procedimiento, son desarrollos que se deben cumplir en toda entidad. Brindar la seguridad a los trabajadores mediante los seguros que cubren es muy importante, ya que desde que ingresa a trabajar, la familia del trabajador estará protegido por la institución y el personal se sentirá contento y motivado para trabajar.
- **Reconocimiento del trabajo:** Según (Baguera, 2011, p.54), Esto motiva a todo trabajador ya que le gusta el reconocimiento en su centro de labores, la cual no necesariamente debe ser con dinero; es vital y muestra a que el trabajador pueda cumplir las actividades con más entusiasmo y motivado, al ser felicitado y recompensado el trabajador se sentirá seguro de sí mismo y confiara en lo que realiza, aparte de contar con una remuneración adecuada y justa de acuerdo a su puesto, es importante que tenga además un trato de equidad con todos sus compañeros que integran la organización así como igualdad de situaciones de responsabilidad en el trabajo y efectos, para ello es necesario:
 - Equidad en el trato: Es muy importante que todos los trabajadores tengan el mismo trato, la equidad es justicia, imparcialidad entre todos, este es un valor muy necesario para mantener un buen equilibrio dentro de la organización, es decir dar las mismas

oportunidades a todos los demás compañeros de trabajo, ya que ello permitirá que se consideren y estén más motivados en el desarrollo de sus actividades.

- **Delegación del trabajo:** La organización en lo posible debe tratar de establecer responsabilidad, que permita al trabajador obtener riesgos y esté en la capacidad de poder tramitar su propio trabajo, aquello es primordial para alcanzar los objetivos. Por ello es necesario la efectividad de delegación de funciones dentro de la organización, por lo tanto, a un colaborador se le debe dar la confianza para que pueda tener una buena toma de decisiones y ser parte importante de la organización.

El delegar efectivamente permitirá establecer el trabajo conveniente al nivel de responsabilidad adecuada. Esto respaldará al equipo, pues tomar una tarea nueva, mejora los conocimientos del que la ocupa. Cuando se delega, el encargado actuará como líder, asignando y enseñando al trabajador como deben ser efectuadas las tareas. Por lo que podemos decir, que está relacionada con la confianza, coordinación y liderazgo, para el mejoramiento continuo.

- Delegación de responsabilidad: La delegación de responsabilidades es esencial dentro de una organización, puesto que parte de un líder, significa dar tarea a una persona de acuerdo a las necesidades y conocimientos. Por ello cada delegación de responsabilidades debe estar de acorde y siempre brindando la confianza que necesita el trabajador. La delegación implica también la rendición de las tareas que han sido realizadas eficientemente por los trabajadores.
- Confianza en la toma de decisiones: En el mayor de los casos es preciso brindarles la confianza como una motivación para que realizar las tareas encargadas, así como en la toma de decisiones, es decir, el colaborador debe tener la capacidad de realizar las tareas y actividades acorde a su función con responsabilidad y honestidad.

- **Comunicación y grado de confianza:** La comunicación es principal dentro de las organizaciones, una buena comunicación, es el intercambio de pensamientos, ideas, opiniones entre varias personas, para lograr confianza y buenas relaciones humanas, esto permite en mayor medida que las actividades se logren desarrollar eficientemente, dentro de la comunicación existen la comunicación corporativa y clima de comunicación.
 - Comunicación corporativa: Por medio de esta comunicación, el encargado debe brindar reuniones entre todos y poder escuchar los acuerdos de todos en favor a la organización, el colaborador se informa de la misión, así como la situación económica y financiera, por lo cual la información tiene que ser efectivo para el progreso de las actividades y de esta forma permita conseguir el grado de confianza preciso en los trabajadores y que puedan sentirse motivados en realizar las actividades.
 - Clima de comunicación: El clima de comunicación es la que se refiere en que las organizaciones manejan un ambiente adecuado de comunicación, agradable, equitativo entre todos los colaboradores, manteniendo la confianza entre todos y poder sentirse bien en el trabajo.

Desempeño Laboral:

Chiavenato, (2000, p.24), define el desempeño como las gestiones o comportamientos observados a los trabajadores desde su primer día de labor, estos son notables su buen desempeño o mal desempeño que puedan tener. En efecto, certifica que se puede observar su buen desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos, la cual es la fortaleza más apreciable con la que cuenta una organización.

Bittel, (2000) plantea en su libro titulado Administración del Personal que “El desempeño es influenciado mayormente en el personal porque en gran parte se observa las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y objetivos de la organización y su deseo de

armonía y unión a sus compañeros de trabajo. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, para consolidar los objetivos de la empresa” (p.31).

(Ghiselli, 1998, p.29), señala que la importancia de este enfoque habita en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las cualidades que estos tengan en cumplimiento a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización.

Por su parte (Mondy, 2010, p.36), considera que el desempeño laboral es la actitud del personal, incluye una serie de medidas, acciones y habilidades del personal que pertenece a la organización, este también muestra el principal rendimiento de cada uno de los trabajadores, si rinden o no, de acuerdo a sus capacidades y conocimiento.

Kootz, H., & Weihrich, H. infiere que es el rendimiento laboral, actitud que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo que le permiten realizar sus actividades de manera correcta contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados por la institución.

Dimensiones del desempeño laboral:

Según (Kootz & Weihrich, 2001), las dimensiones del clima organizacional son tres: eficiencia laboral, Orientación a resultados y desempeño en función.

- **Eficiencia Laboral:** (Kootz & Weihrich, 2001), es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados planteados, es decir observar la labor del personal y la eficiencia en las actividades que realiza, también permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planeados. Se considera la cantidad como único criterio. La efectividad se enlaza con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores resultados:
 - Liderazgo: Es la relación en la cual una persona, inculca en otros, para trabajar voluntariamente y con buena disposición en las tareas

necesarias para alcanzar los objetivos deseados por el líder del grupo, el líder es la persona en la cual enseña y es ejemplo para los demás. Por lo tanto, todos los colaboradores de una entidad deberán sentirse líder para así inculcar a otras a ser personas con respeto, seguridad, admiración y deseo de trabajar.

- Capacidad de comprensión: La capacidad de entender nos acompaña durante toda nuestra vida y simboliza una de las expresiones más propias del conocimiento humano. Es así que en toda entidad es significativa este indicador para mostrar nuestros conocimientos en los diferentes espacios, habilidades y destrezas de comprensión lectora, y así originar mejor en el área.
 - Responsabilidad: Es el sentimiento de los trabajadores acerca de tomar decisión en la solución de un problema en relación al trabajo y ser autónomos al mismo tiempo. Se puede decir, también, que es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe.
- **Orientación a resultados:** sostiene que es el sitio donde se aprecia si el trabajador muestra preocupación por el logro de objetivos, de manera eficiente y eficaz posible, es decir si el trabajador da ideas claras y resultados positivos para la institución.
 - Cumplimiento de objetivos: Es el nivel de compromiso y responsabilidad que muestra el trabajador en el logro de los objetivos de la organización, mostrando un mayor esfuerzo, dedicación y compromiso en sus funciones designadas.
 - Colaboración: El trabajo en equipo es indispensable en todo lugar, ya que la unión de diferentes conocimientos y habilidades para poder cumplir un trabajo, ayudará a tener expectativas positivas en relación a los demás, es decir tener comprensión interpersonal.
 - **Desempeño en función:** El desempeño en la función es un componente fundamental de la evaluación del desempeño, ya que constituye la labor que presenta cada colaborador en relación a las funciones que debe

desarrollar en su puesto o área de trabajo, de lo cual se puede desprender los siguientes indicadores:

- Relación entre el conocimiento y su trabajo: Se refiere a la capacidad de la persona para aplicar los conocimientos o información que presenta en el cumplimiento del trabajo, solución de problemas o actividades dentro de su puesto en la organización.
- Calidad de los resultados: Hace referencia a la calidad de las funciones, es decir si el trabajo del colaborador cumple con las expectativas y estándares de la organización, así como también tener resultados positivos que ayudaran en las metas y sobre todo en ser parte de un equipo eficiente.
- Capacidad de avance: Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para el desarrollo de sus funciones de calidad y en el menor tiempo posible, ir hacia adelante en el área en unión con el resto del equipo, es decir la realización de una gran cantidad de trabajo de manera eficiente, teniendo la capacidad de poder realizarlo en el menor tiempo posible.

1.4 Formulación del problema

Problema Principal:

¿Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017?

Problema Específico:

- ¿Cómo es el clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017?

- ¿Cómo es el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017?

1.5 Justificación del estudio

Relevancia Social:

La presente investigación se enmarca en la importancia de conocer si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos; estos resultados serán de gran ayuda para toda institución o empresa, y por ende facilitara el trabajo que realizan para así tener un óptimo desempeño laboral con trabajadores sobresalientes, todo esto basado en iniciativas para un buen clima organizacional que garantice la motivación constante entre los trabajadores.

Implicancias prácticas:

La investigación ayudará a alertar a los directivos de la institución, estos serán de mucho valor ya que se podrá observar al personal, ver dificultades que deben ser superados para tener un clima armonioso que favorezca a un buen desempeño laboral y que permita tomar acciones con el logro de objetivos y metas de la Universidad Nacional de San Martín.

Valor Teórico:

El desarrollo de la investigación constituirá un apreciable aporte para el conocimiento, además de permitir a la gestión pública ver elementos importantes que sirven de mucho para garantizar el éxito en el compromiso, y colaboración por parte de la ciudadanía y el trabajo que realizan instituciones estatales. Para lo cual se tomarán las teorías y lineamientos básicos existentes para profundizar el análisis y garantizar o descartar su aplicabilidad.

Utilidad Metodológica:

La investigación se justifica de forma metodológica, por lo que estudia aspectos particulares y generaliza desde una sola perspectiva, obteniéndose la información de la población y muestra que se estudia en este proyecto, además que suministra conocimientos acerca del clima organizacional y

desempeño laboral de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.

Hipótesis específica:

- H1: El clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, es regular.

- H2: El desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, es regular.

1.7 Objetivos

Objetivo General:

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.

Objetivos Específicos:

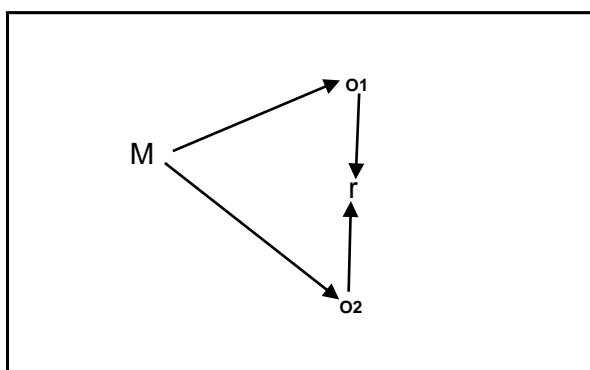
- Determinar el clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.

- Determinar el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017

II.MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es de tipo transeccional correlacional; lo que se busca establecer es la relación entre variables en un tiempo determinado, en este caso el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la UNSM, para después analizar la información obtenida mediante las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación según (Ortiz, F. 2004).



En donde:

- M** : Personal de la OAA de la UNSM
- O1** : clima organizacional
- O2** : desempeño laboral
- R** : El resultado que se pretende obtener.

2.2 Variables, Operacionalización:

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
V1. Clima organizacional	El clima organizacional es el ambiente donde se desarrolla cada una de las acciones de la organización, donde exista buen clima, habrá trabajadores felices que realicen su trabajo sin ninguna incomodidad, pero donde hay un mal clima generará todo lo contrario (Baguera, A. 2011)	El clima organizacional es el lugar donde se desarrolla cada miembro de la organización, la cual se medirá mediante las dimensiones; motivación, reconocimiento de trabajo, delegación de trabajo y comunicación.	Motivación	Horario de trabajo	Nominal
				Motivación por la área asignada	
				Necesidad de seguridad	
			Reconocimiento del trabajo	Existe equidad en el trato	
			Delegación de trabajo	Delegación de responsabilidades	
				Confianza en la toma de decisiones	
Comunicación	Comunicación Corporativa				
	Clima de comunicación				
V2. Desempeño laboral	Actitud que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades que le permiten realizar sus actividades de manera correcta para cumplir de cada uno de objetivos planteados por la institución. (Kootz, H., & Weihrich, H, 2001)	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye las estrategias individual para lograr los objetivos, se tomara en cuenta las dimensiones, eficiencia laboral, orientación a resultados y desempeño en función.	Eficiencia Laboral	Liderazgo	Nominal
				Capacidad de comprensión	
				Responsabilidad	
			Orientación a resultados	Cumplimiento de objetivos	
				Colaboración	
			Desempeño en función	Relación entre el conocimiento y su trabajo	
Calidad de los resultados					
	Calidad de avance				

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra:

Población:

La población se encontró constituida por el total de los trabajadores administrativos de la Oficina de Asuntos Académicos de la UNSM.

Muestra:

La muestra es la misma cantidad de la población, debido a que es un número viable y de fácil manejo, más aún enlaza con los objetivos de la investigación. Se considera a 20 trabajadores de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín.

Muestra	Varones	Mujeres	Total
Trabajadores administrativos	8	12	20

Fuente: Elaboración propia

Muestreo:

El tipo de muestreo utilizado en la presente investigación es por conveniencia.

Según (Ochoa, C.2015). Es una técnica muy usada en las investigaciones, la cual consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, la muestra a trabajar son personas que están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, se elige sobre la base de instrucciones que el investigador tenga de la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES
Clima organizacional	Fichaje	Fichas bibliográficas Fichas de textos.	Libros especializados, revistas, tesis, artículos, reglamentos, revistas.
	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín.
Desempeño laboral	Observación	Ficha de evaluación realizada hacia los trabajadores adaptada a la investigación.	Colaboradores de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín.

Fuente: Elaboración propia

Técnicas:

Fichaje: Es una técnica importante dentro de la investigación, ya que complementa a las demás técnicas, se encarga de recolectar la información y datos de diferentes artículos, como libros, tesis, revistas. Huamán, H. (2005, párr.1).

Encuesta: Es una práctica de investigación que consiste en una interrogación a personas que están involucradas en el proyecto, ya sea verbal o escrita con el fin de recolectar datos e información que nos ayudaran en el proceso de los resultados y conclusión necesaria para la investigación Arias G. (2012, párr.4)

Observación: significa observar datos, hechos, información o procedimientos de manera detenida, esto ayudara a saber la realidad del problema o situación mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos dados en ese momento. Pardinias, (2005, párr.1).

Instrumentos:

Fichas bibliográficas Arias F. (2006, párrf.3), es aquella información recopilada de varios documentos, como análisis de distintas fuentes: ya sea trabajos presentados anteriormente, artículos científicos, periódicos, revistas, ponencias de profesionales, trabajos pasados de congresos, libros especializaos, tesis de maestrías o doctorales, foros, artículos de prensa, documentales, documentos de internet, etcétera.

Cuestionario estructurado: Según Arístides (2012, p.255), el cuestionario es el instrumento más usado en los trabajos de investigación, utilizado para la recaudación de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el modo de entrevista. Se optó por la encuesta por ser una técnica de investigación afirmada en las declaraciones presentadas por una población específica y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, sobre las variables a estudiar. Según la investigación la escala de medición será nominal. (5) = Siempre, (4) = Casi Siempre, (3) = A veces, (2) = Casi Nunca, (1) = Nunca.

Ficha de Observación: Utilizamos este tipo de instrumentos para conocer y analizar la manera como se desarrollan las actividades y los resultados de ellas, pudiendo ser, en este caso el desempeño del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos. (Marcel, P. 1978). Según la investigación la escala de medición será nominal. (5) = Siempre, (4) = Casi Siempre, (3) = A veces, (2) = Casi Nunca, (1) = Nunca.

Validez:

Para el análisis e interpretación de resultados y validación de los instrumentos será mediante el juicio de expertos, conocedores del tema,

quienes emitirán opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, la cual indicaran si el instrumento es aplicable a las unidades de estudio.

EXPERTO	Clima organizacional		Desempeño Laboral	
	Valor numérico	Valor porcentual	Valor numérico	Valor porcentual
Experto 1	4.5	0.90	4.6	0.92
Experto 2	4.2	0.84	4.3	0.86
Experto 3	4.7	0.94	4.8	0.96
Promedio	4.47	0.89	4.57	0.91

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad:

El coeficiente que se utilizó para encontrar la consistencia interna-homogeneidad es el Alfa de Crombach, que se aplicó para la muestra de 20 administrativos de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, para los dos instrumentos.

El coeficiente alfa de Cronbach mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiéndose el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta). No existe un acuerdo de cuál es el valor de corte, sin embargo, de 0.7 en adelante es aceptable.

Se muestra la siguiente tabla los casos válidos tomados en cuenta, es decir los 20 sujetos muestrales de esta investigación.

Resumen del procesamiento de datos

		N	%
Casos	Validos	20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

Nota: N es el número de sujetos muestrales tomados en cuenta en la investigación.

De acuerdo al resultado obtenido en el análisis de confiabilidad, el coeficiente encontrado para el primer instrumento concerniente al clima organizacional es adecuado, ya que alcanzó un alfa de Cronbach de 0,7356 teniendo en cuenta los 24 ítems redactados en la encuesta, lo cual muestra que el índice de confiabilidad del instrumento es satisfactorio y por lo tanto se puede considerar que el instrumento es consistente y no se ve afectado por cambios coherentes; así mismo, para el instrumento de la variable desempeño laboral se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,7695, trabajando con los 21 ítems del instrumento, resultado que está por encima del corte permisible de 0,7, por tanto se determina que los instrumentos de investigación poseen consistencia interna en sus ítems.

Estadísticos de fiabilidad para el clima organizacional- UNSM, 2017

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Clima organizacional	0,7356	24
Desempeño laboral	0,7695	21

Fuente: Elaboración propia

2.5 Método de análisis de datos:

Tras la información obtenida, se procedió a la realización de los instrumentos de recolección de datos; las cuales fueron incorporados o ingresados al programa computarizado Excel, y con ellos se hicieron los

cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, la cual serán presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos, que merezcan su correspondiente interpretación.

Para poder recoger la información de datos a través de los instrumentos se solicitó la autorización respectiva luego se procedió a la aplicación de los cuestionarios, muestra que fueron 20 trabajadores administrativos, quienes tienen la misma característica de la muestra de la investigación. Para la confiabilidad se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach. Este dio como resultado que ambos instrumentos son confiables de su aplicación. Una vez obtenida la confiabilidad, se aplicará los cuestionarios a la muestra de la investigación.

La discusión de los resultados se realizó mediante la comparación de los mismos con las conclusiones de las Tesis citadas en los “antecedentes” y con el “marco teórico”. Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos y los resultados obtenidos.

Prueba de hipótesis:

Se aplicará el Coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia $p < 0.05$ para determinar la relación entre las variables; clima organizacional y desempeño laboral demostrando su asociación altamente significativa entre ambas variables.

2.6 Aspectos Éticos

Con la presente investigación no se pretende perjudicar de ninguna manera a los encuestados, es así que en la recolección de datos será protegiendo la identificación de las personas, como también respetando su privacidad. Así mismo se respeta los derechos de autor, manteniendo la originalidad de las citas y referencia bibliográficas, a través de las Normas APA, propuesta por la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

En este capítulo se presenta los principales resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, donde se analiza estadísticamente los principales descubrimientos identificados.

Objetivo general

Respondiendo al objetivo general Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017; se presenta en primer lugar a nivel descriptivo la tabla 1 y gráfico 1; y a nivel correlacional la tabla 2 y gráfico 2, tal como se muestra a continuación.

Tabla 1:

Medidas descriptivas del clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017

Muestra	Variable	Puntaje	Promedio	Desviación estándar
20	V1. Clima Organizacional	1264	63.20	10.64
	V2. Desempeño Laboral	1370	68.50	5.77

Fuente. Anexo 06: Puntajes del Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la UNSM, 2017.

Descripción:

A nivel descriptivo, en la tabla N° 01 se observa las medidas descriptivas de las variables estudiadas, evidenciando que la V1. Clima organizacional alcanzó 1,264 puntos con un promedio de 63.20 y una desviación estándar de 10.64 desviaciones en relación a la media; así mismo la V2. Desempeño laboral alcanzó un puntaje de 1,370 con una media de 68.50 y una desviación estándar de 5.77 desviaciones en relación a la media; resultados que nos permite evidenciar homogeneidad entre los puntajes para ambas variables, permitiendo deducir la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, debido a la tendencia de las puntuaciones.

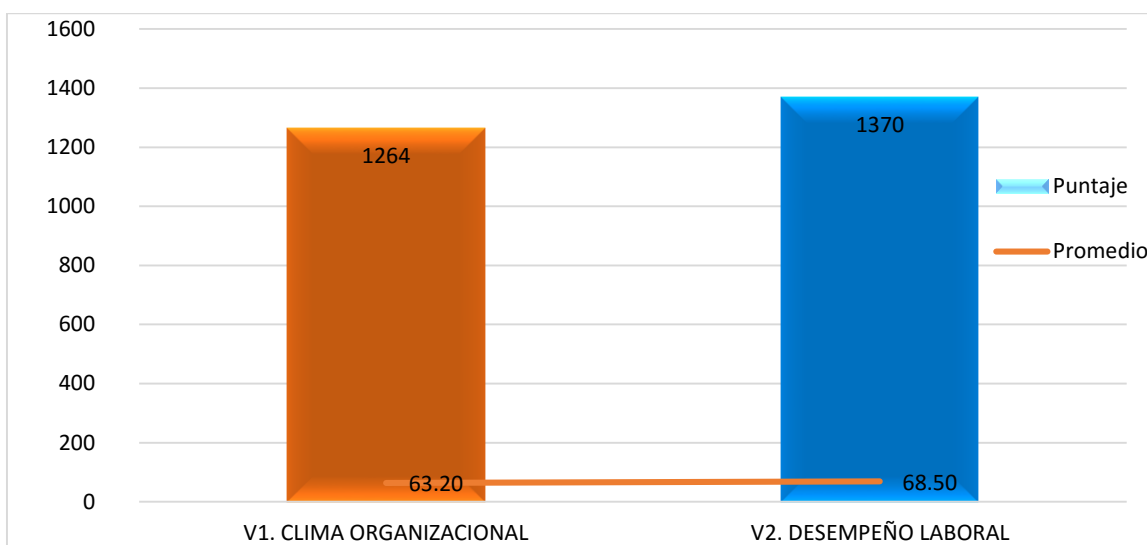


Figura 01. Medidas descriptivas del clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017.

Fuente. Tabla 03 Medidas descriptivas del clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017.

A nivel correlacional, continuando con el objetivo principal, se tomó como estadígrafo al coeficiente de correlación de Pearson, que busca establecer si existe o no relación entre las variables de estudio; tomando rangos entre -1 a +1, donde, según el Anexo N° 05, si el coeficiente es igual a cero ($r = 0$) no existe correlación, contrario a ello, si el coeficiente es igual a uno ($r = 1$) existe correlación positiva perfecta, y si es igual a menos uno ($r = -1$) entonces la correlación es negativa perfecta.

A continuación, se presentará el coeficiente de correlación de Pearson aplicado para medir las variables de la investigación, clima organización y desempeño laboral.

Tabla 02

Coeficiente de correlación de Pearson entre el clima organizacional y desempeño laboral - UNSM, 2017.

Coef. Correlación (r)	V2. DESEMPEÑO LABORAL
V1. CLIMA ORGANIZACIONAL	0.1089**

** Significativo al 0,001

Fuente: Anexo N° 06: Puntajes obtenidos a cerca del Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017

Descripción:

Por ello en la Tabla 02 se tabula los resultados obtenidos respondiendo al objetivo general, mismo que evidencia que la V1. Clima Organizacional y la V2. Desempeño laboral alcanzaron un coeficiente de correlación de 0.1089, con un nivel de significancia de 0,001, es decir que la motivación que poseen los trabajadores, el reconocimiento del trabajo que realizan, la eficiente delegación del trabajo y la comunicación que poseen, se relacionan positivamente con las dimensiones de eficiencia laboral, orientación a resultados y desempeño en función, que configuran al desempeño laboral, existiendo una relación positiva directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, 2017.

En base a estos resultados, en la figura 02 se muestra las dispersiones encontradas con respecto a estas dos variables, demostrando la correlación entre las mismas.

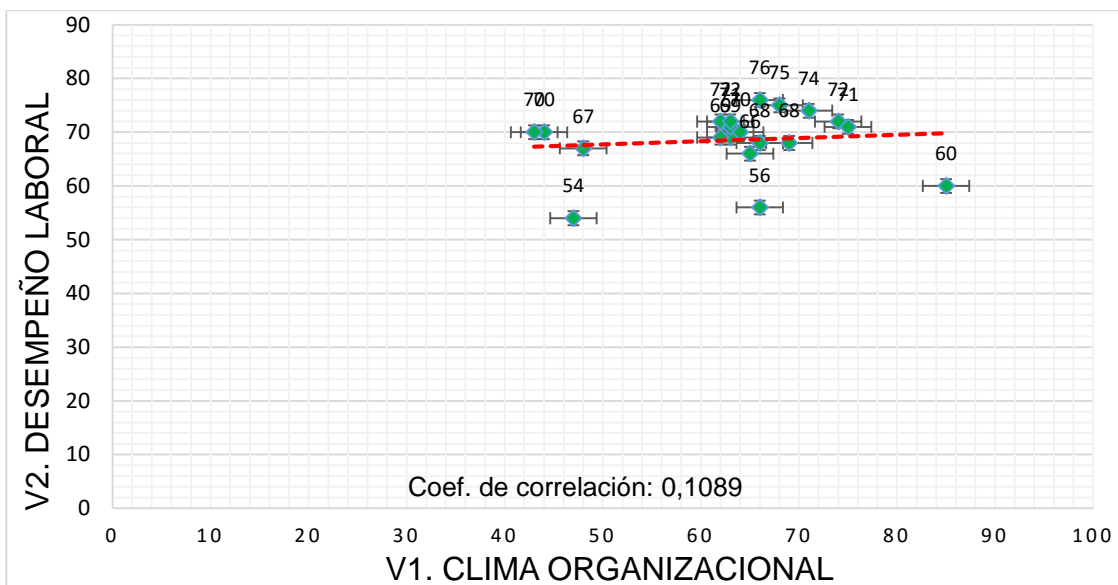


Figura 02. Dispersión de las variables clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017

Fuente: Anexo N° 06 Puntajes obtenidos a cerca del Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la UNSM, 2017.

Objetivo específico 1

Respondiendo al primer objetivo específico Determinar el clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, tenemos la Tabla 03 donde se muestra las frecuencias y porcentajes alcanzados por la V1. Clima organizacional, donde el 5% lo situó en el nivel alto, es decir solo un encuestado del personal administrativo asevera que existe un alto clima organizacional, sin embargo, un mayoritario 95% de sujetos muestrales (representado por 19 encuestados del personal administrativo de la UNSM) indicó que existe un clima organizacional medio en la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, es decir que la motivación que poseen los trabajadores, el reconocimiento en cuanto al trabajo que realizan, la delegación de las actividades laborales y la comunicación, están en un estándar intermedio, por ello se puede afirmar estadísticamente que el clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, es regular.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes del clima organizacional - UNSM, 2017.

Escala de medición		V1. CLIMA ORGANIZACIONAL	
		Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Bajo	0 - 40	0	0%
Regular	41 - 80	19	95%
Alto	81 - 120	1	5%
TOTAL		20	100%

Fuente: Anexo N° 06 Puntajes obtenidos a cerca del Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo – UNSM, 2017.

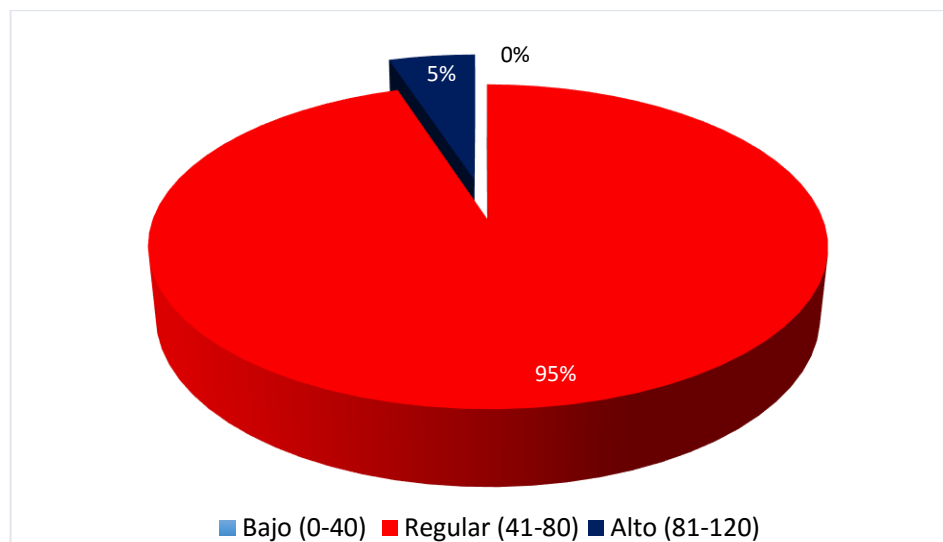


Figura 03. Porcentajes del clima organizacional del personal administrativo -UNSM, 2017

Fuente: Tabla 05 Frecuencias y porcentajes del clima organizacional del personal administrativo - UNSM, 2017.

Descripción:

En la Figura 03, se observa que hay mayor incidencia en un clima organizacional medio con un 95% en términos porcentuales, y un 5% con un clima organizacional alto, nos quiere decir que también falta mejoras con respecto al ambiente de la oficina de asuntos académicos de la UNSM.

Objetivo específico 2

Respondiendo al segundo objetivo específico Determinar el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, se obtuvo que el desempeño laboral de los trabajadores se situó en un 40% en el nivel alto con puntajes entre 71 y 105, es decir que el responsable del área considera que 08 trabajadores del personal administrativo se desempeñan eficientemente aportando beneficios a la institución; sin embargo un mayoritario 60% del personal evaluado se encuentran con desempeño laboral medio o regular, es decir que de los 20 sujetos evaluados, 12 se encuentran en este nivel medio de desempeño, con puntajes entre 36 y 70 puntos, tal como se muestra en la Tabla 04 de Frecuencias y porcentajes del desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, 2017.

Tabla 04

Frecuencias y porcentajes del desempeño laboral del personal administrativo- UNSM 2017

Escala de medición		V2. DESEMPEÑO LABORAL	
		Frecuencias (f)	Porcentajes (%)
Bajo	0 - 35	0	0%
Regular	36 - 70	12	60%
Alto	71 - 105	8	40%
TOTAL		20	100%

Fuente: Anexo N° 06 Puntajes obtenidos a cerca del Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017

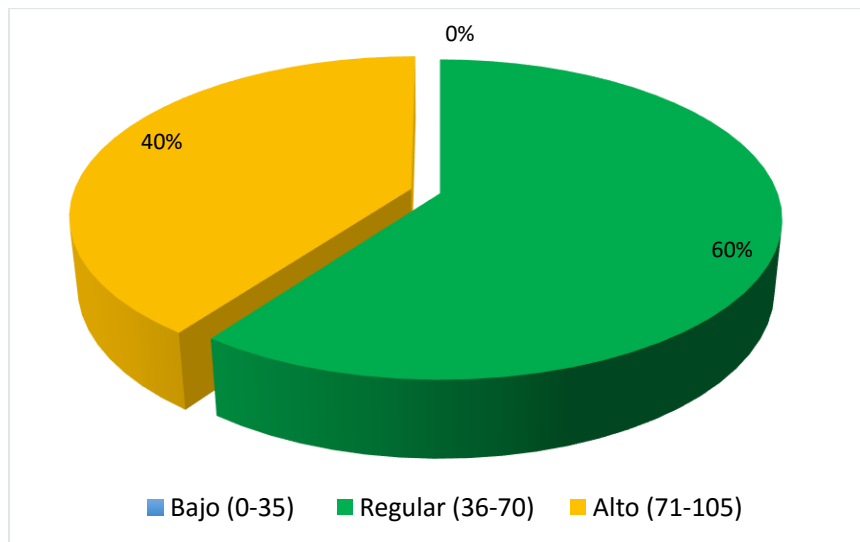


Figura 4: Porcentajes del desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017.

Fuente: Tabla N° 04 Frecuencias y porcentajes del desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017.

Descripción:

Permiten inducir que el mayor porcentaje de sujetos muestrales se ubican en un nivel medio de desempeño laboral con un 60% según la figura, es decir que existe un desempeño laboral que aún requiere mejoras en cuanto a eficiencia laboral, orientación a resultados, y desempeño en función del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, tal como se muestra en la figura 04.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Actualmente en el Perú, las instituciones invierten en su personal, logrando en muchos aspectos satisfacer las necesidades de sus colaboradores, sin embargo, existe otro porcentaje de empresas que no realiza dicha inversión, conllevando a que el personal esté desmotivado emocionalmente, esto a causa de la poca relación entre compañeros, falta de capacitación, pocas o nulas oportunidades de obtener un ascenso, problemas con el aumento de remuneración, poca organización para el cumplimiento de labores, etc., conllevando según Gil, (2017) a que las empresas puedan perder hasta un 30% del rendimiento en su centro trabajo por un mal clima laboral, pues generalmente también pierden el 10% de su talento humano por diferentes factores como un mal ambiente laboral y porque las compañías no cumplen con sus atenciones. Es por ello, que específicamente en la región San Martín, muchas de las empresas incluyendo las instituciones públicas presentan deficiencias que no les permite un desarrollo razonable, entre las cuales están la excesiva rotación de personal, la caída en el rendimiento y disminución en el desempeño, la mayoría de veces se debe a un pésimo clima laboral, pues las personas no se sienten contentos o cómodos en su centro de trabajo, además no satisfacen sus necesidades.

Por ello, la importancia de conocer a cerca del clima organizacional de las instituciones, y el desempeño laboral derivado de las acciones, competencias y satisfacción del personal.

Esta investigación toma como teórico principal a Baguera, A. (2011) quien teoriza que el clima organizacional es el ambiente donde se desarrolla cada una de las acciones de la organización, así como un hecho producido por la interrelación de los factores del sistema organizacional, entre ellos los resultados de los trabajadores en una organización en cuanto a la producción, bienestar, rotación, etc.; estableciéndose para la presente investigación, que la V1. Clima organizacional alcanzó 1,264 puntos con un promedio de 63.20 y una desviación estándar de 10.64 desviaciones en relación a la media, deduciéndose que existen resultados favorables en cuanto a la motivación, el reconocimiento del trabajo, la delegación de las actividades laborales y la comunicación entre los

trabajadores de la Oficina de Asuntos Académicos de la UNSM. Además, el 5% de encuestados indicó que existe un nivel alto de clima organizacional, sin embargo, un mayoritario 95% de sujetos muestrales, es decir 19 encuestados, indicaron que existe un clima organizacional medio, es decir que la motivación que poseen los trabajadores, el reconocimiento en cuanto al trabajo que realizan, la delegación de las actividades laborales y la comunicación, aún presentan deficiencias a ser mejoradas dentro de la institución.

Sumado a ello, se toma lo expuesto por Kootz, H., & Weihrich, H. (2001), quienes sustentan que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye las estrategias individuales para lograr los objetivos; teniendo para este caso de investigación es específico, que la V2. Desempeño laboral alcanzó un puntaje de 1,370 con una media de 68.50 y una desviación estándar de 5.77 desviaciones en relación a la media, estableciéndose estadísticamente que el desempeño laboral demostrado por el personal administrativo es altamente eficiente en un 40%, además un 60% del personal evaluado se encuentran con desempeño laboral medio o regular, es decir que existe un desempeño laboral que aún requiere mejoras en cuanto a la eficiencia laboral del personal, mejoras en la orientación hacia los resultados esperados, y una mejora sustancial en cuanto al desempeño de las funciones del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín.

Resultados que coinciden a nivel internacional con la investigación de Quintero (2008), titulado "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago", realizado en Venezuela, donde observaron que el tipo de clima organizacional que presenta su empresa, establece la conducta de los trabajadores en la entidad, comportamiento que ocasiona la eficiencia de la institución a través de un desempeño laboral efectivo en los trabajadores, por tanto, lo mencionado por el autor fue de gran ayuda para la investigación, ya que sirvió como guía para poder determinar el nivel del clima organizacional, concordando de esta manera la veracidad de lo investigado.

Así mismo, a nivel nacional, se relaciona con la investigación de Mendoza, H. (2011) en su trabajo titulado “Relación entre Clima Institucional y Desempeño Docente en Instituciones Educativas de Inicial de la Red N°9 – Callao”, realizado en Lima, mismo que concluye que existe relación significativa entre el clima institucional y el desempeño docente en instituciones educativas de inicial de la Red N° 9-Callao, demostrando en su investigación que existe relación entre sus variables estudiadas al apreciar una correlación moderada entre el clima institucional y el desempeño docente, por lo que concluye que a mejor clima institucional mejor es el desempeño docente.

Sumado a estas referencias internacionales y nacionales, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con rangos entre -1 a +1, obteniendo una correlación de 0.1089 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,001, denotando que existe una correlación positiva entre las variables de estudio, es decir que la motivación que poseen los trabajadores, el reconocimiento del trabajo que realizan, la eficiente delegación del trabajo y la comunicación que poseen, se relacionan positivamente con las dimensiones de eficiencia laboral, orientación a resultados y desempeño en función, que configuran al desempeño laboral, existiendo una relación positiva directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín.

Por tanto, esta investigación es de vital trascendencia para la sociedad, ya que quienes se beneficiarán en primera instancia son las autoridades de la institución ya que podrán observar al personal, ver dificultades que deben ser superados, así como tomar acciones que ayuden en el logro de objetivos y metas; además estos aspectos servirán para el beneficio colectivo de los estudiantes, ya que el personal administrativo podrá brindar un servicio de calidad a los alumnos y al público, superando varios inconvenientes que derivan de la atención directa, redundando en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención facilitada a los usuarios externos; y en cuanto a la similitud encontrada entre los hallazgos del estudio con las investigaciones

externas nacionales e internacionales, denotan la validez y vigencia de sus resultados, aportando rigor y carácter científico.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín año 2017, sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson con rangos entre -1 a +1, obteniendo una correlación de 0.1089, con un nivel de significancia de 0,001, denotando que existe una correlación positiva entre las variables de estudio.
2. Con respecto al clima organizacional de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín año 2017, se ha logrado determinar que se pone en un nivel regular, de acuerdo a la tabla N°3 con un 95%, es decir 19 encuestados indicaron ese resultado, y solo un encuestado indico en un nivel alto, representado con un 5%.
3. Con respecto al desempeño laboral de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín año 2017, se ha determinado en un nivel regular, de acuerdo a la tabla N°04, ya que la mayor concentración de respuesta se dio en 12 colaboradores que se posiciono en la etapa regular con un 60%, y solo 8 colaboradores que representan el 40% resultado con un nivel de desempeño laboral alto.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para fortalecer la relación entre el clima organización y el desempeño Laboral del personal administrativo de la oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, es necesario que el director de la Oficina de Asuntos Académicos motive al personal administrativo a ser partícipes en la toma de decisiones, así como en la solución de inconvenientes que se da en el área, por ello es muy importante su activa participación en los objetivos y metas, formulación y ejecución de planes de desarrollo organizacional, capacitación y desarrollo personal.
2. Se recomienda al director de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, realizar diagnósticos periódicos a fin poder implementar planes de mejora relacionados con la integración del personal del área, generando mayor confianza, comunicación y buenas prácticas para que el ambiente organizacional de los trabajadores sea agradable y que ayude e impulse a un mejor desarrollo y cumplimiento de objetivos, así como también el director debe ser capacitado en gestión de recursos humanos, con lo cual pueden seguir mejorando el clima organizacional favorable, alcanzando mejores niveles de rendimiento del personal.
3. Se recomienda al director de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, realizar una evaluación de las deficiencias suscitadas en la gerencia ,deben tomar en cuenta los puntos débiles del personal que afectan su desempeño laboral aplicando medidas correctivas para lograr los objetivos esperados por la institución, también motivándolos con mayor capacitación y actualización generando un ambiente agradable que le permite desarrollar el liderazgo, la cual eso ayudara en el desempeño del cada colaborador y que se siente a gusto con su labor y área asignada.

VII. REFERENCIAS

- Arias F. G., 2012 Proyecto de Investigación, guía para su elaboración, Editorial Episteme (2005) 6ª Edición. Venezuela.
- Arístides, V. (2012) Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. 3ª edición. Lima Perú
- Baguera, A. (2011) Dirección de personas: un timón en la tormenta.
- Bittel, L. (1996). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Caligiore, C. y Díaz, T. (2003) Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los docentes en la ULA. Estudio de un caso, Revista Venezolana de Gerencia (RGV). Año 8 N°24 Universidad de Zulia.
- Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos: El capital de las organizaciones. (8ª ed.) México DF.
- Chiang, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España. Universidad Pontificia Comillas.
- De la Cruz, E. (2016) "Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015" (tesis de pregrado), Universidad Nacional de Huancavelica.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima Laboral: Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones. Madrid, España.
- Ghiselli. (1998). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Gil, F. (2017) Clima Laboral: ¿El dinero realmente lo puede mejorar? Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/clima-laboral-dinero-realmente-lo-puede-mejorar-2189216>.
- Huamán, H. (2005) Manual de Técnicas de Investigación.
- Huamani, N. (2015) realizó la investigación titulada "El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013. Perú, Universidad Tecnológica de Lima Sur.
- Kootz, H., & Weihrich, H. (2001). Administración (11ª. Edición. ed.). México: McGraw-Hill.
- Mendoza, H. (2011) realizó la investigación titulada: "Relación entre Clima

- Institucional y Desempeño Docente En Instituciones Educativas De Inicial De La Red N°9 – Callao. Perú, universidad San Ignacio de Loyola.
- Mondy, W. (2010) Administración de recursos humano. (11° ed.) México, Person Education.
- Ochoa, C. (2015), En su publicación, Muestreo no probabilístico, recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Ortiz Uribe, F. (2004). Diccionario de metodología de la investigación científica México: Limusa
- Pardinas, Felipe (2005): “Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales”. Trigésimoctava edición. Siglo xxi editores. México.
- Pelaes, O. (2010) realizo la investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Perú Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quintero, (2008) realizo la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados costa oriental del lago. Tesis de investigación. Venezuela.
- Ríos, E. (2016). “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la superintendencia de administración tributaria – SAT Tarapoto en el año 2016”. Universidad Alas Peruanas, (Tesis de pregrado). Tarapoto. Perú.
- Sánchez, K. (2010) “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010” (tesis Magister). Escuela de Posgrado Universidad Nacional de San Martín Tarapoto.
- Silva, E. (2015): “Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer semestre del año 2015” (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- Uría, D. (2011), en su tesis: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. LTDA, ciudad de Ambato. (Tesis de pre grado) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Yokasta, A. (2015) realizo la investigación titulada: “El Clima Organizacional

Como Factor Clave para Optimizar el Rendimiento Laboral de los Empleados del Área de Caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco Ubicadas en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua. Venezuela, Universidad de Carabobo.

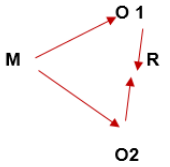
Yubisay, L. (2013) realizo la investigación titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial." Venezuela, Universidad del Zulia.

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO
<p>Problema Principal ¿Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo es el clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017?</p> <p>¿Cómo es el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, año 2017?</p>	<p>Objetivo Principal Determinar si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Determinar el clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.</p> <p>Determinar el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.</p> <p>Ho: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1: El clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017, es regular.</p> <p>H2: El desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, año 2017, es regular.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional:</p> <p>La teoría de Clima Organizacional de Likert (citado por Brunet,1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral:</p> <p>La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow (1943), parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría en el desempeño laboral, y que se relaciona de manera trascendental con el clima organizacional.</p>

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS																				
<p>Diseño de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Transeccional correlacional  <p>Donde:</p> <p>M : Personal de la OAA de la UNSM O1 : Clima organizacional O2 : Desempeño laboral R : Resultado que se pretende obtener</p>	<p>Población: La población se encontrará constituida por el total de los trabajadores administrativos de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín.</p> <p>Muestra: La muestra será la misma cantidad de la población, debido a que es un número viable y de fácil manejo, más aún enlaza con los objetivos de la investigación. Se consideró a 20 trabajadores de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín.</p> <table border="1" data-bbox="638 678 1102 813"> <thead> <tr> <th>Muestra</th> <th>V</th> <th>M</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores administrativos</td> <td>8</td> <td>12</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestreo: Muestreo por conveniencia.</p>	Muestra	V	M	Total	Trabajadores administrativos	8	12	20	<table border="1" data-bbox="1131 316 1608 641"> <thead> <tr> <th>VARIABLE 1, 2</th> <th>DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Clima organizacional</td> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento del trabajo</td> </tr> <tr> <td>Delegación de trabajo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Desempeño laboral</td> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia Laboral</td> </tr> <tr> <td>Orientación a resultados</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Desempeño en función</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE 1, 2	DIMENSION	Clima organizacional	Motivación	Reconocimiento del trabajo	Delegación de trabajo	Desempeño laboral	Comunicación	Eficiencia Laboral	Orientación a resultados		Desempeño en función	<p>Las técnicas que se han utilizado en la investigación son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fichaje Encuesta. Observación. <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fichas bibliográficas Hoja de encuesta Ficha de evaluación de los trabajadores adaptada a la investigación. <p>Validez: Juicio de expertos, conformado por tres profesionales. Confiability: Alfa de Cronbach</p> <p>Método de Análisis de datos: Será por medio del uso de los programas estadísticos de Excel y SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)</p> <p>Prueba de hipótesis: se aplicará la prueba no paramétrica Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia $p < 0.05$ para determinar la relación entre las variables.</p>
Muestra	V	M	Total																				
Trabajadores administrativos	8	12	20																				
VARIABLE 1, 2	DIMENSION																						
Clima organizacional	Motivación																						
	Reconocimiento del trabajo																						
	Delegación de trabajo																						
Desempeño laboral	Comunicación																						
	Eficiencia Laboral																						
	Orientación a resultados																						
	Desempeño en función																						

ANEXO N° 02: ENCUESTA

Instrumento dirigido al personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la UNSM.

Buen día:

La presente encuesta tiene por finalidad evaluar el clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo de la encuesta, marcando en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CLIMA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Motivación						
Indicador 1: Horario de Trabajo						
1	¿Considera que el horario que se maneja dentro de la Universidad se acomoda a sus intereses?					
2	¿Cumple con su horario de trabajo?					
3	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?					
Indicador 2: Motivación por la área asignada						
4	¿Siente que tiene una buena motivación para mejorar el desarrollo de las actividades?					
5	¿Siente que su desempeño es reconocido por sus compañeros?					
6	¿Su oficina tiene las condiciones adecuadas para desarrollar su labor?					
7	¿Considera que la área asignada a usted está de acuerdo a sus capacidades y competencias?					
Indicador 3: Necesidad de Seguridad						
8	¿Siente que la UNSM se preocupa por su salud ocupacional y estabilidad laboral?					

Dimensión 2 :Reconocimiento de Trabajo					
Indicador 1: Equidad en el Trato					
9	¿Existe respeto, confianza y cooperación entre los compañeros del área?				
10	¿Considera que el trato al personal es igual para todos?				
11	¿Se observa un ambiente de unidad entre los colegas?				
12	¿ sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?				
Dimensión 3 :Delegación de trabajo					
Indicador 1: Delegación de responsabilidades					
13	¿Cree que las responsabilidades delegadas están aptas de acuerdo a sus competencias?				
14	¿Las responsabilidades delegadas las cumple en el tiempo establecido?				
15	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?				
Indicador 2: Confianza en la toma de decisiones					
16	¿El jefe encargado permite que los trabajadores tomen alguna decisión sobre algún trabajo a realizar?				
17	¿Su jefe crea un ambiente de confianza en el grupo de trabajo?				
18	¿Se respetan las ideas y puntos de vista de los demás a pesar de no estar de acuerdo con ellas?				
Dimensión 4 :Comunicación					
Indicador 1: Comunicación Corporativa					
19	¿La institución fomenta y promueve la comunicación con todo el personal.?				
20	¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?				
21	Está usted informado sobre las principales acciones y logros de la Institución.				

Indicador 2: Clima de comunicación					
22	¿La comunicación es constante los trabajadores y el director?				
23	Para Ud. ¿Existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?				
24	Es escuchado por su Jefe cuando quiere comunicarle algo.				

ANEXO N° 03. FICHA DE OBSERVACIÓN

Instrumento dirigido al jefe de la Oficina de Asuntos Académicos de la UNSM.

Buen día:

La presente ficha tiene por finalidad evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo de la ficha de observación, marcando en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Eficiencia Laboral						
Indicador 1: Liderazgo						
1	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo.					
2	Tienen actitudes de líder.					
3	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
Indicador 2: Capacidad de comprensión						
4	El trabajador tiene capacidad para desarrollar actividades.					
5	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
6	El trabajador cumple efectivamente su trabajo.					
Indicador 3: Responsabilidad						
7	El colaborador es responsable del trabajo que realiza.					
8	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
Orientación a resultados						
Indicador 1: Cumplimiento de objetivos						

9	Considera que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
10	El colaborador cumple con las metas establecidas de la organización.					
11	Se contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.					
Indicador 2: Colaboración						
12	Se preocupo por promover la cooperación y reducir los conflictos					
13	El trabajador ayuda en las funciones de otras áreas cuando se solicita.					
Desempeño en función						
Indicador 1 :Relación entre el conocimiento y su trabajo						
14	Aplica sus conocimientos con el fin conseguir los objetivos perseguidos por la organización					
15	El trabajador da solución a problemas presentados en el área.					
16	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
Indicador 2: Calidad de los resultados						
17	Logra desarrollar su trabajo con calidad.					
18	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
Indicador 3: Calidad de avance						
19	El trabajador se retrasa en el desempeño de las funciones dadas.					
20	El personal constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					
21	El trabajador cumple las funciones en el tiempo establecido.					

ANEXO N°04: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Viana Oliviera Dahpve
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Educativa
 Instrumento de evaluación : Encuesta para evaluar el clima organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Mesua Amparado Nataly Estepani

II. 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 apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicaciones conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 02 de Diciembre de 2017


 Dra. Dalys Viana Oliviera
 Reg. N° 2265215761



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rios Lopez Rosa
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docer en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : encuesta para evaluar el clima organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Mesua Amparo Nataly Estefani

II. 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 apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

AplicablePROMEDIO DE VALORACIÓN: 42Tarpoto, 07 de Diciembre de 2017


 Dr. Rosa López
 OBSTETRA
 COP: 4293

Sell personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gonzalez Navarro Hilda
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestría en Ciencias de la Educación
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA para evaluar el clima organizacional
 Autor (s) del instrumento (s): Mesua Amparo Nataly Estefani

II. 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 apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					λ
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				γ	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					λ
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					γ
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					λ
PUNTAJE TOTAL						47


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 07 de Diciembre, de 2017



Mg. Hilda Gonzalez Navarro
 Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Viana Oliveira Dohpue
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Datos en Gestión Educativa
 Instrumento de evaluación : Ficha de observación para evaluar el desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Méssia Ampuero Nardaly Estegani

II. 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 apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					4	6

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

 Tarapoto, 02 de Diciembre de 2017


Dra. Dohpue Viana Oliveira
 Reg. N° 226675751

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ríos López Rosa
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Ficha de observación para evaluar el desempeño
 Autor (s) del instrumento (s): Messia Amparo Nataly Estreponi

II. 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 apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						43


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

 Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017


Dr. Rosa Ríos López
 OBSTETRA
 COP: 4203

Selln personal u firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gonzalez Navarro Hilda
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Maestría en Ciencias de la Educación
 Instrumento de evaluación : Ficha de observación para evaluar el desempeño
 Autor (s) del instrumento (s): Mescua Amparo Nataly Estepan

II. 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 apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						4.8

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

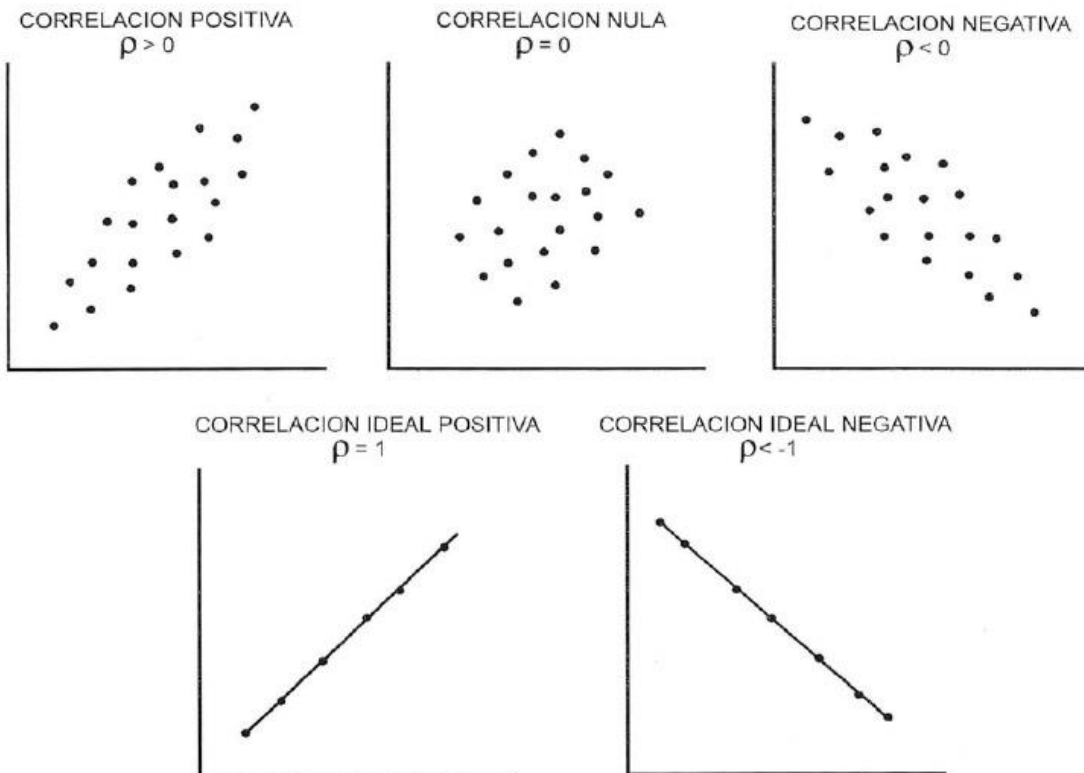
Tarapoto, 02 de Diciembre de 2017

Ms. Hilda González Navarro
 Secretar(a) y firma
 COP. 4645

ANEXO N°5: COEFICIENTE DE PEARSON

Valor del Coeficiente de Pearson	Grado de correlación entre las variables
$r = 0$	Nula correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación Positiva
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

Fuente: Almedo, L. (2013). Coeficientes de correlación de Pearson y Sperman



ANEXO N° 06: BASE DE DATOS

En la siguiente tabla se presenta la sistematización de la Encuesta sobre el Clima organizacional del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, 2017, teniendo en cuenta a los 20 sujetos muestrales tomados para la presente investigación.

Puntajes del clima organizacional del personal administrativo - UNSM, 2017

N°	D1. Motivación					Sub Total D1	D2. Reconocimiento del trabajo					Sub Total D2	D3. Delegación del trabajo					Sub Total D3	D4. Comunicación					Sub Total D4	TOTAL
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	3	6	3	4	0	16	1	6	0	0	7	3	6	0	0	9	2	4	6	0	0	12	44		
2	2	8	3	0	5	18	1	4	3	0	8	2	8	0	0	10	2	6	3	0	0	11	47		
3	1	6	9	0	5	21	0	2	3	0	15	1	4	9	0	14	1	8	3	0	0	12	62		
4	1	4	12	0	5	22	1	6	0	0	7	0	4	12	0	16	0	2	12	4	0	18	63		
5	0	2	6	20	0	28	0	0	9	4	13	0	0	6	16	22	0	0	6	16	0	22	85		
6	0	4	6	16	0	26	0	6	3	0	9	0	6	9	0	15	0	6	9	0	0	15	65		
7	0	8	9	0	5	22	1	2	6	0	9	3	4	3	0	10	0	2	3	12	5	22	63		
8	2	8	3	0	5	18	2	4	0	0	6	3	6	0	0	9	2	8	0	0	0	10	43		
9	0	0	15	4	10	29	0	4	6	0	10	2	8	0	0	10	1	6	6	0	0	13	62		
10	0	8	6	0	10	24	0	2	9	0	11	0	6	9	0	15	0	6	6	4	0	16	66		
11	0	6	12	4	0	22	0	4	3	4	11	0	4	3	12	19	2	2	6	4	0	14	66		
12	1	6	3	8	5	23	0	4	6	0	10	1	4	3	8	16	1	4	0	12	0	17	66		
13	0	4	12	4	5	25	0	2	6	4	12	0	2	12	4	18	0	6	6	4	0	16	71		
14	0	6	12	0	5	23	0	0	3	12	15	0	2	6	12	20	0	6	6	4	0	16	74		
15	2	6	6	0	5	19	0	6	3	0	9	3	4	3	0	10	2	8	0	0	0	10	48		
16	0	4	12	4	5	25	0	2	6	4	12	0	4	12	0	16	0	6	9	0	0	15	68		
17	0	4	15	4	0	23	0	2	6	4	12	0	4	12	0	16	0	4	6	8	0	18	69		
18	0	4	12	4	5	25	0	6	3	0	9	0	8	6	0	14	0	6	9	0	0	15	63		
19	0	6	6	8	5	25	0	4	6	0	10	1	6	3	4	14	0	6	9	0	0	15	64		
20	0	2	12	8	5	27	0	0	3	8	16	0	4	9	4	17	0	6	9	0	0	15	75		

Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta N° 01 dirigido al personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, 2017.

En la siguiente tabla se tabulan los resultados alcanzados en la Ficha de Observación, misma que fue respondida por el jefe de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, 2017, en concordancia con la observación realizada al personal administrativo.

Puntajes del desempeño laboral del personal administrativo - UNSM, 2017

N°	D1. Eficiencia laboral					Sub Total D1	D2. Orientación a resultados					Sub Total D2	D3. Desempeño en función					Sub Total D3	TOTAL
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	0	2	12	12	0	26	0	0	6	12	0	18	0	2	12	12	0	26	70
2	0	6	15	0	0	21	0	4	9	0	0	13	0	8	12	0	0	20	54
3	0	0	12	16	0	28	0	0	6	12	0	18	0	2	12	12	0	26	72
4	0	0	15	12	0	27	0	0	9	8	0	17	0	2	15	8	0	25	69
5	0	4	18	0	0	22	0	0	12	4	0	16	0	4	18	0	0	22	60
6	0	0	12	16	0	28	0	0	3	16	0	19	1	6	12	0	0	19	66
7	0	0	9	20	0	29	0	0	9	8	0	17	0	2	18	0	5	25	71
8	0	0	12	8	10	30	0	0	6	12	0	18	1	2	15	4	0	22	70
9	0	2	15	8	0	25	0	2	6	8	0	16	0	2	9	12	5	28	69
10	0	0	9	16	5	30	0	0	6	12	0	18	1	0	9	8	10	28	76
11	1	8	9	0	0	18	0	2	12	0	0	14	0	2	18	4	0	24	56
12	0	2	15	8	0	25	0	0	6	12	0	18	0	2	15	8	0	25	68
13	0	0	6	16	10	32	0	0	6	12	0	18	1	2	12	4	5	24	74
14	0	0	9	20	0	29	0	0	6	12	0	18	1	0	12	12	0	25	72
15	0	0	15	12	0	27	0	4	0	12	0	16	0	2	18	4	0	24	67
16	0	0	15	12	0	27	0	0	3	16	0	19	0	2	3	24	0	29	75
17	0	0	18	8	0	26	0	0	9	8	0	17	0	2	15	8	0	25	68
18	0	0	9	20	0	29	0	0	3	16	0	19	1	0	15	8	0	24	72
19	0	0	15	12	0	27	0	0	6	12	0	18	1	0	12	12	0	25	70
20	0	0	6	24	0	30	0	0	9	8	0	17	0	2	18	4	0	24	71

Fuente: Elaboración propia a partir de la Ficha de Observación dirigido jefe de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, 2017.

ANEXO N° 07: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

“Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017”.

A través del alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

SSi²: Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T²: Varianza de la suma de los ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Se muestra los casos válidos tomados en cuenta, es decir los 20 sujetos muestrales de esta investigación

Resumen del procesamiento de datos

		N	%
Casos	Validos	20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

Nota: N es el número de sujetos muestrales tomados en cuenta en la investigación.

Estadísticos de fiabilidad para el clima organizacional- UNSM, 2017

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Clima organizacional	0,7356	24
Desempeño laboral	0,7695	21

Fuente: Elaboración propia

Como los índices de alfa de Cronbach 0.73 y 0.76 es mayor a 0.70, podemos dar fiabilidad a los instrumentos de medición de clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de asuntos académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017.

ANEXO N° 08: AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS

Jr. Orellana 575-Apart. 239 – Teléf- 521364 Anexo: 15 Telefax: (51-42) 524253 Complejo Universitario – TARAPOTO
Ley Universitaria N° 30220

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASUNTOS ACADEMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN EXPIDE LA PRESENTE:

CREDECIAL

A la estudiante de Maestría, **NATALY ESTEFANI MESCUA AMPUERO**, con DNI N° 72951759, a quien se le Autoriza el ingreso a la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín-T, con la finalidad de recolectar información necesaria en el trabajo de investigación para el desarrollo de tesis denominada "**Clima organizacional y desempeño laboral del personal Administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017**".

Tarapoto, 16 de enero 2018

Atentamente,



Ing. **JOHN ANTONY RUIZ CUEVA**
Director de la Oficina de Asuntos Académicos

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo Nataly Estefani Meswa Ampuero....., identificado con DNI ()
OTRO () Nº: 72951759....., egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad
César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"clima Organizacional y desempeño laboral del personal
administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la
Universidad Nacional de San Martín año 2017"..... en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo
822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....



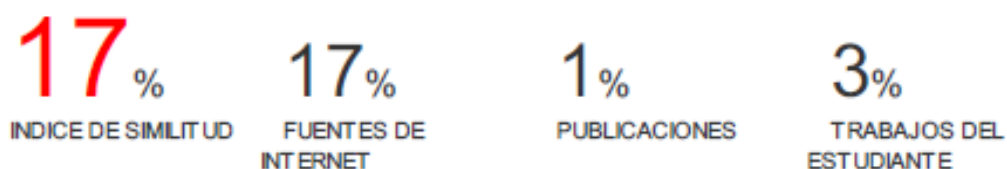
FIRMA

DNI: 72951759.....

FECHA: 09 - 04 - 2013.....

“Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017”.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1 %
3	www.hweb.me.gov.ar Fuente de Internet	1 %
4	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1 %
5	www.prensa.unc.edu.ar Fuente de Internet	1 %
6	zenodo.org Fuente de Internet	1 %
7	graduados.uprrp.edu Fuente de Internet	1 %
8	grad.uprm.edu Fuente de Internet	1 %

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

La Docente Metodóloga de Investigación, Dra. **Dahpne Viena Oliveira**, ha revisado la tesis de la **Br. Nataly Estefani Mescua Ampuero**, titulada: "**Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017**", constato que la misma tiene un índice de similitud de **17%**. Verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 23 de abril de 2018.



Dra. Dahpne Viena Oliveira
Reg. N° 2305275781
Docente Metodólogo
DNI: 05275781



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo
de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San
Martín, año 2017”.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Nataly Estefani Mescua Ampuero

ASESORA:

Dra. Dahpne Viena Oliveira

PROGRAMA:

Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ

2018

