



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

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

**AUTOR:**

Bach: Mellado Baca, Iraya. (Orcid: 0000-0002-6346-4262)

**ASESOR:**

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio. (Orcid: 0000-0002-9670-8980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Kali que fue la única que me cuidó en los peores momentos y a la razón de mi existir... mi hija.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a mi hija por apoyarme en los momentos más difíciles del proceso de esta investigación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES .....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS.....	31

## Índice de tablas

Tabla 1: Relación de validadores.....	15
Tabla 2: Nivel de clima laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo .....	17
Tabla 3: Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo .....	18
Tabla 4: Correlación de las variables nivel de clima laboral y nivel de desempeño laboral .....	19
Tabla 5: Correlación de la variable nivel de desempeño laboral y las dimensiones de la variable nivel de clima laboral .....	20

## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de clima laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo .....	17
Figura 2: Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo .....	18

## Resumen

El clima laboral es la suma de factores contextuales inmersos en la labor cotidiana de una organización, conformada por elementos personales, procesales, materiales, relacionales y logísticos; que predisponen las actitudes y aptitudes de los trabajadores, así como su desempeño laboral.

El presente estudio tuvo como objetivo primordial el determinar si existía una relación significativa entre el actual nivel de clima laboral de una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos; para lo cual se empleó un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y naturaleza correlacional; la aplicación del estadístico Rho de Spearman arrojó un p valor de 0,335, que permitió concluir que no había una correlación significativa entre el actual nivel de clima organizacional, en la mencionada institución, y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos; tampoco se encontró correlación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y ambiente de trabajo.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, ambiente de trabajo.

## **Abstract**

The work climate is the sum of contextual factors immersed in the daily work of an organization, made up of personal, procedural, material, relational and logistical elements; which predispose the attitudes and aptitudes of the workers, as well as their work performance.

The main objective of this study was to determine whether there was a significant relationship between the current level of work climate in a public technical higher education institution in Chaclacayo and the work performance of its administrative workers; for this purpose, a non-experimental, quantitative, cross-sectional and correlational design was used; The application of Spearman's Rho statistic yielded a p-value of 0.335, which allowed us to conclude that there was no significant correlation between the current level of organizational climate in the institution and the work performance of its administrative workers; neither was there a significant correlation between work performance and the dimensions of motivation, communication, compensation, leadership and work environment.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, motivation, work environment.



## **I. INTRODUCCIÓN**

La calidad de un servicio o producto específico, ofrecido por cualquier institución o empresa, depende de un sinnúmero de elementos, entre los que destacan los organizacionales y los recursos tanto humanos como materiales. De estos, según Bohórquez et al. (2020), toda organización debe priorizar el talento humano, potenciar sus competencias y mantenerlo motivado, para lograr un mejor rendimiento y desempeño como base para brindar un servicio o producto de alta calidad.

Actualmente, a nivel internacional, se considera al clima laboral como un conjunto de elementos presentes en determinado contexto de trabajo dentro de una organización, conformada por elementos personales, procesales, materiales, relacionales y logísticos, que tienen gran relevancia en las actitudes y aptitudes de los trabajadores y de su desempeño laboral, constituyéndose como un factor integral que les permite mejorar su eficacia y eficiencia en bien de la organización. Al respecto, Chiavenato (1996) planteaba que en la era industrial, a pesar de que se tenía una definición clara de elementos como cantidad y calidad en la relación trabajo – producto y lo que se puede esperar de una máquina; no se podía decir lo mismo del desempeño de los trabajadores; por tanto no se conocía lo relevante que puede ser el clima organizacional en el desempeño del trabajador y por ende en la producción, lo que ocasionó estancamiento de los procesos organizacionales de las empresas en esa etapa.

Para Brito (2020), la sociedad contemporánea se caracteriza porque la ciencia y tecnología conllevan a la deshumanización, el individualismo y el conformismo, lo que afecta sobremanera las relaciones humanas tanto al exterior como al interior de una empresa o institución, con la consecuente despersonalización de los individuos, por lo que es indispensable, según Aleman (2019), que en toda organización se deba desarrollar un adecuado clima laboral para humanizar a sus colaboradores y maximizar su desempeño; puesto que la sola competencia empresarial ya no es su única prioridad, sino también el compartir y el bienestar de las personas como elementos de una mejor sociedad.

Este importante factor denominado clima laboral, no sólo es vital en grandes empresas o áreas determinadas, sino en todo tipo de organizaciones, sean

grandes, medianas o pequeñas; productivas o de servicio, industriales, sociales o educativas; aunque, según Ordoñez (2018) los estudios sobre este factor se centralizan en grandes corporaciones, lo que es motivo de preocupación, porque España y muchos otros países, el 90% de las empresas son pequeñas y medianas.

En Latinoamérica, las organizaciones necesitan actualizar sus estructuras y esquemas funcionales para evitar su obsolescencia y/o disfuncionalidad, lo que se puede lograr con un giro del enfoque metodológico que vienen desarrollando, buscando adaptar su dinámica organizacional. Para ello, necesitan optimizar la cultura organizacional y el clima laboral imperantes, por ser considerados factores primordiales y relevantes tanto para el desarrollo humano como empresarial; también Castaño (2020) y Manjarre (2020) concuerdan en que, en Latinoamérica, las organizaciones deben motivar a sus colaboradores para evitar el estrés o fatiga laboral y las formas de objetivación de los sujetos, mejorar sus competencias y proveerlos de recursos materiales y de equipamiento con miras a un mayor desempeño laboral.

También en el ámbito nacional, es vital que las instituciones busquen un adecuado clima laboral, el mismo que Cabrera (2018) define como las actitudes de todos y cada uno de sus integrantes y que al ser percibidos de manera directa o indirecta, influyen en su comportamiento y desempeño; es observable también, según Tintaya (2019), que el clima laboral va cambiando por acción de factores personales, tales como el tiempo de servicio, el nivel de motivación, la diferencia salarial, el poco o nulo reconocimiento al buen desempeño, entre otros. Según Lauracio y Lauracio (2020), todo esto genera altos niveles de estrés que repercuten directamente en su ámbito personal, en su desempeño laboral y en la calidad de atención que brindan.

Araujo (2021) afirma que en el Perú, el 86% de trabajadores estarían dispuestos a renunciar por la mala calidad del clima laboral, ya que esto afecta su estado anímico y nivel de desempeño laboral, demostrando que los sistemas productivos rígidos de producción de bienes y servicios son nefastos porque despersonalizan a las personas y las reducen ser entes productores; por tanto es necesario lograr un clima laboral amigable y adecuad, para mejorar el desempeño y la calidad del servicio/producto.

El IESTP Misioneros Monfortianos, institución prestadora de servicio de educación, que pertenece a la DRELM (Dirección Regional de Lima Metropolitana) ubicada en Huascata – Chaclacayo, Provincia y departamento de Lima; se cuenta con una población de 240 alumnos, 34 profesores y 23 administrativos. Teniendo en consideración los limitados recursos financieros de que se disponen -algo propio de este tipo de instituciones-, es necesario contar con un clima laboral adecuado, tener objetivos claros y una gestión eficiente para maximizar el desempeño del personal administrativo y la calidad del servicio educativo que se ofrece; Sin embargo, se ha observado que el personal administrativo no tiene una clara idea de los objetivos institucionales y sus prioridades y mantiene una mala actitud para realizar sus labores, entre otros factores, por la condición de los recursos físicos y tecnológicos, lo que genera un clima laboral negativo y por ende un mal desempeño laboral.

Por tanto, se planteó de problema general: ¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo?

Los problemas específicos derivados fueron: ¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de motivación, de comunicación, de compensaciones, de liderazgo y de condiciones de trabajo, con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo?

Este estudio se justifica teóricamente porque da a conocer si el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la mencionada institución educativa está afectado por el clima laboral que los rodea y, de ser así, buscar mejoras; en la práctica, este conocimiento contribuirá a aumentar la calidad del servicio ofrecido en concordancia con un mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo. Metodológicamente, este estudio aporta dos instrumentos específicos de recolección de datos, confiables y debidamente validados por juicio de expertos, los que pueden ser utilizados en estudios tipos.

El objetivo general de investigación fue: Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. Los objetivos de investigación específicos derivados fueron: Determinar qué tipo de relación

existe entre el nivel de motivación, de comunicación, de compensaciones, de liderazgo y de condiciones de trabajo, con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

Por tanto, la hipótesis general a contrastar fue: Existe una relación directa entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. Las hipótesis de investigación específicas derivadas fueron: Existe relación directa entre el nivel de motivación, de comunicación, de compensaciones, de liderazgo y de condiciones de trabajo, con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

## II. MARCO TEÓRICO

La importancia del clima laboral en el nivel de rendimiento o desempeño laboral es innegable en las organizaciones modernas y es por eso que sigue siendo objeto de continuas investigaciones y análisis contextualizado tanto a nivel internacional como nacional, así como de los elementos o factores que con estas áreas se relacionan.

Al respecto, hay estudios descriptivos, como el de Apaza (2018), que evalúa el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad de Chumbivilcas – Cusco, y concluye que este se mantiene en un nivel predominantemente regular (48,8%) seguido de un nivel alto (46,4%); también Collanca (2016) describió el comportamiento tanto del clima laboral como de sus dimensiones, en relación con el género, la condición laboral, el tiempo de servicio y de permanencia en docentes de instituciones educativas del distrito de Satipo, concluyendo que no existen diferencias en lo percibido por ellos, en relación al género, la condición laboral, así como con el tiempo de servicio y permanencia; también Valverde et al, (2020) buscaron determinar los efectos de los elementos que motivan en el desempeño de los servidores administrativos de las IEP de Iñapari, Iberia, Mavila, Alerta y Alegría; concluyendo que, en relación con el desempeño laboral, el 56% señala que es adecuado

Estudios inferenciales como el de Hernández Oña (2011), que buscó conocer el impacto del clima laboral en el desempeño y la satisfacción laboral de una municipalidad de Quito, encontraron un buen clima laboral, alta nivel de satisfacción y desempeño laboral, concluyendo que el clima laboral determina la actitud y el comportamiento de los colaboradores; por su parte Romero y Rosado (2019) sostienen que la satisfacción laboral es un elemento que impulsa a los individuos a actuar y comportarse de una manera determinada dentro de una organización y concluye que esta, al tener relación directa con las actitudes de los trabajadores, mejora el desempeño laboral de los mismos; mientras, Prado (2016) tuvo como objetivo conocer la relación entre los factores del clima laboral y el nivel de desempeño de los servidores administrativos de la Universidad César Vallejo en la sede de Trujillo, encontrando que entre estas variables existe una correlación muy significativa y concluyendo que el clima laboral es un factor fundamental, para

lograr que los trabajadores tengan un adecuado nivel de desempeño y en consecuencia existe una relación causal positiva entre la mencionadas variables.

En consecuencia, el desempeño laboral, es uno de los factores más importantes en toda institución, porque condiciona directamente la calidad del producto y/o servicio que ofrece. Por tanto, se busca conocer o analizar todos los elementos que puedan tener incidencia en su nivel; al respecto Mejía (2017), Paredes y Quiroz (2021), De la Torre y Themme - Afan Bustamante (2017), entre otros y en diferentes campos de la actividad empresarial, estudiaron la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; coincidiendo en que existe una relación directa y significativa entre ellos y denotando la importancia de tener entornos laborales que permitan brindar un clima organizacional idóneo que potencie el desempeño del colaborador en pro de la organización; por lo que se recomienda desarrollar y aplicar estrategias que motiven a los trabajadores, mediante dinámicas y programas de mejoramiento de las relaciones tanto jerárquicas como horizontales al interior de la organización.

Acha y Castillo (2018) se enfocaron en determinar si había influencia del clima y de la satisfacción laboral, en el desempeño de los profesores de IE de nivel secundario en Barrios Altos-Lima y, empleando un modelo estadístico de regresión, concluyeron que estos tienen influencia significativa en el desempeño de los sujetos estudiados; en esta misma línea de trabajo, Del Toro Granados, Sotter y Rangel (2011) estudiaron el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño laboral en una Pyme de Barranquilla - Colombia, buscando diagnosticar estos elementos en el contexto mencionado, determinando que mientras clima organizacional se percibe como positivo, el nivel de satisfacción laboral es considerado como neutro, aunque de forma individualizada, cada factor presenta una correlación positiva y significativa con el nivel de desempeño laboral, en el contexto estudiado.

En otra perspectiva, Rivera, Muriel y Nova (2014), tras analizar las evaluaciones efectuadas a los directivos de una empresa del estatal sobre el clima organizacional y su desempeño laboral y determinar los factores del primero que afectan directamente la labor de los funcionarios, proponen un plan de mejora basado en dos estrategias específicas que aborden esta problemática,

comprobando que desde la gestión del talento humano se puede enfrentar el desafío de mejorar el desempeño y alinearlo a la misión y visión de la organización; también Lince, Santos, Galván & Rivero (2011) evaluaron la motivación como un elemento del clima laboral de un grupo de docentes y su relación con el desempeño de estos con sus estudiantes, e identificaron los elementos que dificultan la labor de los docentes y obstruyen el logro de las metas propuestas; para concluir que existe una correlación positiva, directamente proporcional entre estas variables.

Con respecto a las bases teóricas de la variable nivel de clima laboral, Pérez (2019) afirma que el clima laboral sigue aumentando el interés de las organizaciones y la importancia que le brindan, al ser considerado un factor clave para mejorar el nivel de motivación de los trabajadores y, por ende, la productividad y el éxito empresarial; por ello, cada vez es más estudiado y se le define de formas diversas por los investigadores del tema. Al respecto, Ramírez et al. (2009) aseveran que el clima laboral es la percepción que un trabajador posee sobre el nivel de la satisfacción de sus necesidades sociales y de la interpretación de las situaciones experimentadas en su ambiente laboral, así como la manera en que reorienta sus acciones para mejorar continuamente su entorno; mientras que para Calzadilla (2002) sólo es un factor integrante de la organización, que guarda relación con la productividad, rotación de personal y satisfacción laboral, los que generan un clima específico que produce comportamientos que se reflejan en el desempeño laboral.

Para Preciado (2018), el clima laboral está definido por las apreciaciones personales de cada colaborador de una empresa y se refleja en patrones repetitivos de comportamientos, posiciones y emociones que caracterizan a una organización; mientras que Robbins (2004) afirma que el clima laboral involucra aspectos como el análisis de puesto, reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, administración de salarios y relaciones laborales; por su parte, Zambrano, Véliz & Barzola (2017) afirman que este está relacionado intrínsecamente con el equilibrio personal, la ergonomía con el entorno y la identificación con la empresa.

En este estudio se ha dado preferencia a la definición de Goncalves (2000), para quien el clima organizacional es el conjunto de características, condiciones

cualidades y/o atributos que subyacen de forma continua en un entorno laboral concreto y se perciben o experimentan por los colaboradores de una la organización o empresa, influyendo en su conducta y productividad.

En cuanto a las dimensiones del clima laboral, se presentan variadas clasificaciones:

Perea (2018):

Comunicación

Autonomía

Toma de decisiones

Motivación y apoyo

Disponibilidad de recursos físicos y de conocimiento

Chimborazo y Acosta (2017):

Estructura

Conflicto

Identidad

Cooperación

Recompensas

Comunicación

Zambrano, Véliz, & Barzola (2017) consideran que el clima laboral tiene como indicadores:

Trato jefe - empleado

Equipamiento y materiales laborales

Procesos de ascenso y gratificaciones

Nivel de interés laboral

Mejora continua como profesional y como trabajador

Consideraciones salariales

Trabajo en equipo



## Comunicación

En el presente estudio se han considerados las dimensiones definidas por Goncalves, que son:

Motivación

Comunicación

Compensaciones

Liderazgo

Condiciones de trabajo.

Igual comportamiento se destaca cuando se quiere definir desempeño laboral, ya que si bien es cierto que todas estas definiciones concuerdan en referirla a la productividad de un trabajador, sus características en cuanto a conceptualarlo y evaluarlo han ido evolucionando; al respecto, para Locke (1938) viene a ser el alcanzar las metas deseadas, una vez que se han solucionado desafíos presentados con el uso de aspectos motivacionales; para Vroom (1964) el desempeño laboral es la correlación positiva entre el rendimiento y esfuerzo del trabajador, para alcanzar mayores índices de productividad; Bandurra (1977) la conceptúa como los comportamientos que adopta un empleado en la solución de retos y en el logro de sus objetivos, identificándolo con la eficacia personal o capacidad de resolver con éxito una tarea.

Un concepto muy utilizado es el de Chiavenato (2002), quien lo define como el comportamiento o accionar de un trabajador que es relevante en la búsqueda y logro de objetivos trazados por una organización, constituyéndose para esto como una estrategia individualizada.

Por su parte, Bittel (2000), afirma que el desempeño laboral está fuertemente relacionado a las expectativas que el trabajador tiene acerca de su labor, su actitud hacia el logro y su aspiración a la armonía; por lo que relaciona este desempeño con las habilidades y conocimientos del trabajador, en favor de alcanzar metas organizacionales.

En esto radica la importancia de los procesos de evaluación de desempeño, ya que permiten que evaluado y evaluador identifiquen y socialicen aspectos que

deben y se pueden mejorar en pro de la productividad y alternativamente catalogar, aclarar o reforzar las expectativas del trabajador y de la empresa Romero & Urdaneta (2009).

En otra vertiente relacionada con el desempeño laboral, Ghiselli (1998), determina cuatro (4) factores que afectan el desempeño laboral y son:

- Nivel de motivación
- Habilidades personales y profesionales
- Rasgos de personalidad
- Oportunidades de realización.

Para Romero y Urdaneta (2009) los factores o dimensiones de esta variable son:

- Habilidad
- Conocimiento
- Personalidad
- Compromiso
- Expectativas

Por su parte, Cuello, Fructus y Panduro (2020) aseguran que el desempeño laboral es un sistema que pretende el de la efectividad y el éxito organizacional y tiene como dimensiones:

- El desempeño de la tarea o logro de lo encomendado en concordancia con los conocimientos que ayudan, directa o indirectamente a la organización
- Comportamientos contraproducentes o actividades deliberadas para beneficiarse como trabajador y,
- Desempeño contextual o conductas espontáneas e individuales que superan lo esperado para la función encargada

Las dimensiones indicadas en el presente estudio fueron:

**Conocimiento – habilidad:** Arias Galicia (2001) la define como la capacidad intelectual y psicomotora que posee una persona y que es necesaria para realizar un trabajo o función asociados al interés de un sujeto para mejorar

continuamente su rendimiento y adaptarse mejor a su labor.

**Trabajo en equipo:** Para Cardona y Wilkinson (2006), es la capacidad de un colaborador para trabajar en conjunto colaborando en forma sistemática y organizada, entendiendo las interdependencias existentes entre los miembros del equipo y sacando el mayor provecho de ellas, para lograr un objetivo meta (misión) común.

**Responsabilidad:** Maristany (2005), considerada como la medida en que un trabajador asume la responsabilidad de su puesto y acciona con base en esa premisa.

**Calidad:** Maristany (2005), referida a la medida en que el trabajo o producto de un trabajo esté bien hecho, con o sin presencia del supervisor y en concordancia con los estándares deseados.

**Productividad:** Palacio (2018), capacidad operativa de un trabajador relacionada al aprovechamiento de los recursos y la obtención de resultados, que pueden ser medidos en concordancia con la producción o beneficio de un servicio en el menor tiempo posible (eficiencia y eficacia)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En el presente estudio se ha utilizado el método hipotético deductivo, el mismo que Puebla (2010), quien, al aseverar que una teoría nunca debe considerarse como verdadera sino como que aún no ha sido refutada, define este método como aquel que plantea una o más hipótesis teniendo como referencia los datos disponibles, para posteriormente aplicar un sistema deductivo y llegar a una conclusión a través de la experimentación o del análisis; desde esta perspectiva, en esta investigación se formularon hipótesis relacionadas con las variables nivel de clima laboral y nivel de desempeño laboral y se contrastaron mediante análisis estadísticos.

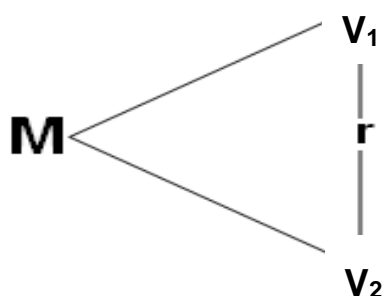
Se consideró esta investigación como aplicada, ya que busca la solución de un problema específico: mejorar el rendimiento laboral de la población estudiada pretendiendo a su vez elevar la calidad de los servicios ofrecidos; este tipo de investigación es definida por Hernández et al. (2017) como aquella que tiene como objetivo primordial resolver alguna situación problemática y/o recomendar estrategias o mecanismos que contribuyan al logro de lo planteado.

Su diseño tuvo un enfoque cuantitativo, porque utiliza instrumentos de recolección de datos que permiten mediciones ordinales y utiliza el análisis estadístico para contrastar sus hipótesis y comprobar la veracidad de las mismas; en este sentido, Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) y Ñaupas et al. (2014) coinciden cuando afirman que en una investigación con diseño cuantitativo se obtienen datos a mediante la aplicación de instrumentos que ofrezcan la posibilidad de cuantificar dichas respuestas y con la utilización de estadísticos poder contrastar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas, permitiéndole al investigador llegar a tener conclusiones referentes y así poder proponer alternativas de solución a la problemática observada; también fue un estudio correlacional ya que buscó determinar la relación entre el nivel de clima laboral (V1) y el nivel de desempeño laboral (V2) en el contexto y población estudiada, al respecto Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio (2017) aseveran que es correlacional una investigación, cuando busca mostrar que existe una relación simple entre dos o más variables, sin admitir la presencia de una dependencia obligatoria entre ellas.

En cuanto a su naturaleza, fue descriptiva y no experimental, pues se limitó

a describir la realidad estudiada, sin intervención directa; sobre esto, Bisquerra & Alzina (2009) afirman que un estudio es no experimental cuando se reduce a mostrar alguna realidad específica, sin pretender modificar o manipular algún elemento o variable interviniente; también fue de diseño transversal, porque al igual que lo que señalan Hernández, Fernández, & Baptisa (2014), la recolección de datos se efectuó en un tiempo único y a cada sujeto de estudio fue intervenido en una sola oportunidad.

El esquema del estudio fue:



En dónde:

- M : Muestra
- V<sub>1</sub> : Nivel de clima laboral
- V<sub>2</sub> : Nivel de desempeño laboral
- r : Relación entre la V<sub>1</sub> y V<sub>2</sub>

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Nivel de clima laboral

**Definición conceptual:** Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades que se mantienen estables y predominan en un contexto laboral específico y que se perciben, experimentan y sienten los integrantes o colaboradores de una organización o empresa, las mismas que tienen influencia sobre sus actitudes y comportamientos dentro de la misma. (Gonçalves, 2000)

**Definición operacional:** lo que la autora pretendió es medir el nivel del clima laboral imperante durante el desarrollo de la investigación; para lo cual aplicó un

cuestionario adaptado de 32 preguntas, que abarcan las 05 dimensiones consideradas: Motivación (05), comunicación (07), compensaciones (06), liderazgo (05) y condiciones de trabajo (09) y, clasificando los niveles como alto, medio y bajo (ver tabla de baremos en anexos)

## **Variable 2: Nivel de desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Son los comportamientos o acciones de un trabajador, los mismos que son relevantes en la búsqueda y logro de objetivos trazados por una organización, constituyéndose esto como una estrategia individualizada que el colaborador aplica en su labor cotidiana. (Chiavenato, 2002)

**Definición operacional:** se pretendió conocer, por medio de la aplicación de un cuestionario adaptado específicamente para este estudio, la percepción que los mismos colaboradores tienen de su desempeño al interior de la empresa. El cuestionario aplicado a modo de autoevaluación consta de 26 preguntas, enfocadas a medir las dimensiones: conocimiento – habilidad (05), trabajo en equipo (06), responsabilidad (05), calidad (05) y productividad (06); catalogándose el desempeño laboral como alto, medio y bajo (ver tabla de baremos en anexos).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Tanto Hernández et al. (2014), como Ñaupas et al. (2014) definen como población al conjunto o total de sujetos, objetos o situaciones que presentan similares condiciones o características para ser investigadas y que son de interés para el investigador. En este estudio, la población estuvo integrada por 23 trabajadores administrativos de una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo – Lima.

La muestra para Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) es una parte representativa de la población que se conforma como un subgrupo derivado de la misma, sobre el cual, se aplican los instrumentos de medición pertinentes; en el presente estudio estuvo conformada por los 23 integrantes de la población.

El muestreo fue no probabilístico, intencionado y por conveniencia; de acuerdo con Ñaupas et. al. (2014), en este tipo de muestreo no interviene ni el azar, ni el cálculo de probabilidades, de manera que el investigador toma la muestra y la acondiciona a sus intereses y de acuerdo con sus posibilidades; también Otzen y

Manterola (2017) definen lo de intencional como la técnica que permite se estudien casos accesibles y de interés específico en una muestra, que ofrece datos útiles para el proceso investigativo.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se ha utilizado la encuesta como técnica de recolección de datos y se emplearon dos cuestionarios específicos como instrumentos de recolección. El primero dirigido al clima laboral, que consta de 32 preguntas, y el segundo sobre desempeño laboral; están destinados a conocer la percepción de sujetos encuestados sobre ambas variables. Al respecto Olvera (2019) conceptúa la técnica como el proceso sistemático de efectuar algo de la mejor manera. En este caso, requiere se haga viable con la aplicación de los cuestionarios mencionados.

Ambos instrumentos fueron validados por 3 expertos, siguiendo la normativa institucional. La tabla 1, refiere a los mismos. Los formatos de validación en anexos

Tabla 1

Relación de validadores

<b>Expertos</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Clima laboral</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Experto 1	Dr. Lip Licham, Cruz Antonio	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Dr. Martínez López, Edwin Alberto	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Mg. Romaní Allende, Freddy	Aplicable	Aplicable

En cuanto a la confiabilidad del instrumento y para medir el nivel de consistencia interna se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach; ya que Hernández et al. (2014), la define como el mayor o menor grado de certeza con que un instrumento, al ser aplicado en estudios tipo, genera resultados similares en consistencia y coherencia.

### 3.5. Procedimientos

La presente investigación se efectuó el 2021, durante el desarrollo del modelo de educación remota imperante. En tal sentido se desarrolló el trabajo de campo en forma virtual, con participación de los sujetos de la muestra vía correo electrónico y WhatsApp. Después de obtener el consentimiento de participación se les contactó

por medio de los servicios de telefonía y WhatsApp, se adaptó el instrumento de recolección de información y se les enviaron las encuestas. Con los datos obtenidos se elaboró una matriz de tabulación y se obtuvieron los puntajes por cada sujeto de investigación. Posteriormente, se utilizó el Software estadístico SPSS 25 para observar el comportamiento de la variable y contrastar las hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Los análisis se realizaron tanto en forma descriptiva como inferencial en el área descriptiva, mediante matrices o tablas de tabulación elaboradas, a partir del vaciado de datos obtenidos en el trabajo de campo y uso del software Excel, determinándose los niveles de cada variable y sus dimensiones; en el área inferencial, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que es un estadístico no paramétrico que muestra correlación entre variables, provenientes de una muestra relacionada (Berlanga y Rubio, 2012).

### **3.7. Aspectos éticos**

La prioridad de toda investigación, según Ojeda et al. (2012) es contribuir al desarrollo del ser humano, al progreso de la sociedad y al cuidado del planeta; por lo que debe, la investigación, efectuarse en un marco de responsabilidad social, respetando valores y desde una perspectiva crítica y autocrítica; por tanto, la transparencia de los procedimientos y el respeto a todos los participantes, fueron sus características principales. Los sujetos de estudio contribuyeron de forma voluntaria, se mantiene su anonimato y la información se empleó con fines académicos en exclusividad.



## IV. RESULTADOS

### Descriptivos

#### Clima laboral:

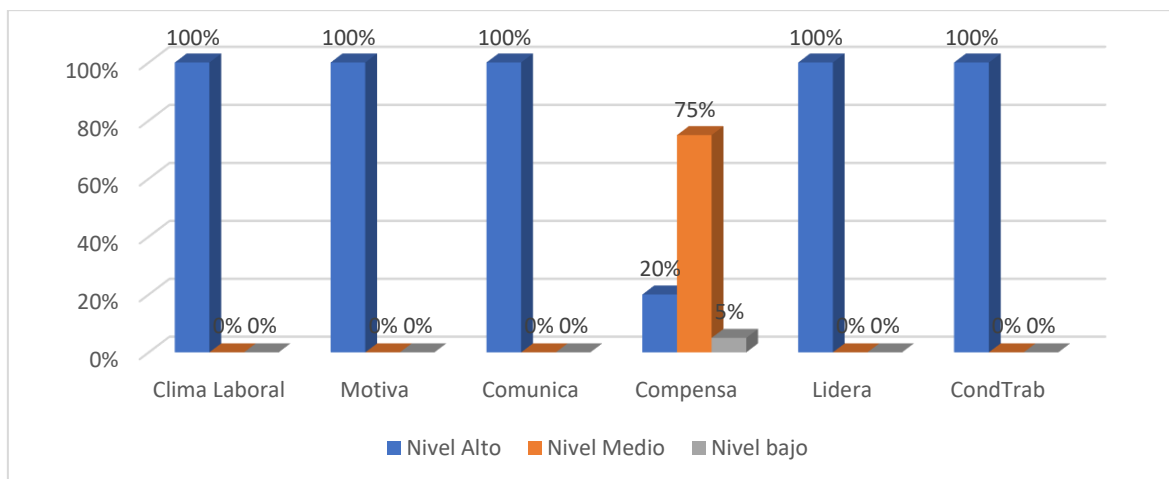
Tabla 2

*Nivel de clima laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.*

Variable/dimensiones	Nivel Alto	Nivel Medio	Nivel bajo
<b>Clima Laboral</b>	100%	0%	0%
Motivación	100%	0%	0%
Comunicación	100%	0%	0%
Compensación	20%	75%	5%
Liderazgo	100%	0%	0%
Condiciones de Trabajo	100%	0%	0%

Figura 1

*Nivel de clima laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo*



La figura 1 y tabla 2, muestran que todos los trabajadores (100%) consideran que el nivel del laboral se encuentra en un nivel alto; lo mismo que sus dimensiones motivación, liderazgo y condiciones de trabajo; tan sólo en la dimensión compensaciones, el 20% la percibe como alto, el 75% como de nivel medio y el 5% como bajo

## Desempeño laboral:

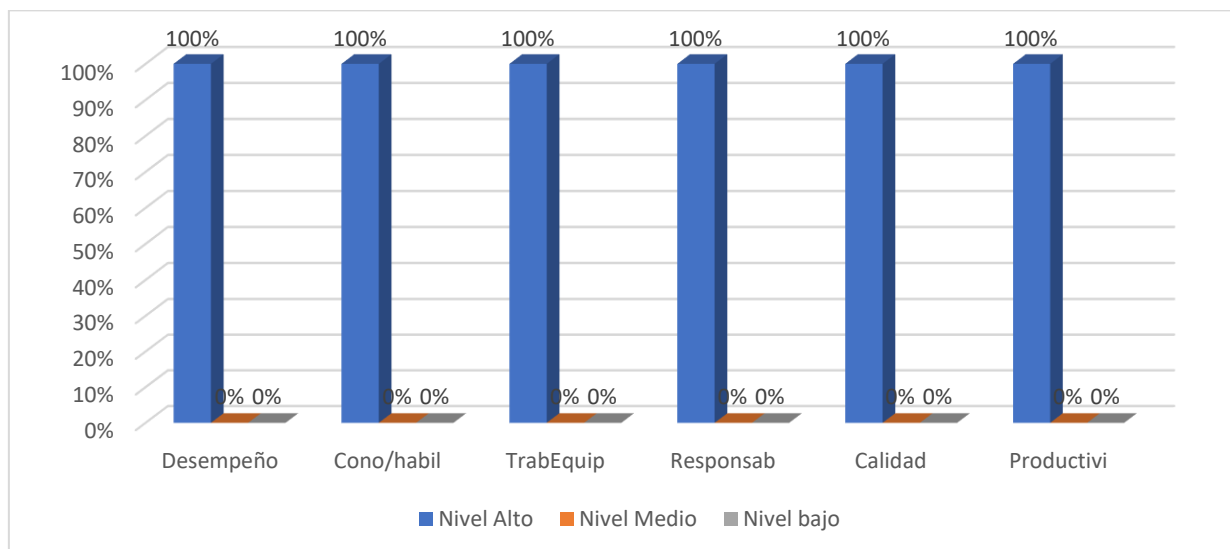
Tabla 3

*Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo*

Variable/dimensiones	Nivel Alto	Nivel Medio	Nivel bajo
<b>Desempeño</b>	100%	0%	0%
Conocimiento-habilidad	100%	0%	0%
Trabajo en equipo	100%	0%	0%
Responsabilidad	100%	0%	0%
Calidad	100%	0%	0%
Productividad	100%	0%	0%

**Figura 2**

*Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo*



La figura 2 y tabla 3 muestran que el 100% de los trabajadores percibe que su desempeño laboral es alto; lo mismo que en sus 5 dimensiones: nivel de conocimiento – habilidad, de trabajo en equipo, de responsabilidad, de calidad y de productividad

## Inferenciales

### Prueba de hipótesis

#### Función de Prueba

Se realizó por medio del coeficiente de correlación de Spearman, ya que las variables no presentan normalidad en los datos.

#### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$ .

#### Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

#### Hipótesis general:

$H_0$ : No existe relación significativa, entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo

Tabla 4

*Correlación de las variables nivel de clima laboral y nivel de desempeño laboral*

		Clima laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Clima laboral	Sig. (unilateral)	,335
		N	20
		Coeficiente de correlación	-,101
	Desempeño laboral	Sig. (unilateral)	,335
		N	20

La tabla 4, muestra que el coeficiente Rho de Spearman, tiene un p valor de 0,335, lo que es mayor que el requerido de 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis nula y se afirma que no hay relación significativa entre las variables nivel de clima laboral y nivel de desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

### Hipótesis específicas

H0: No existe relación significativa, entre los niveles de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y condiciones de trabajo con el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

H1: Existe relación significativa, entre los niveles de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y condiciones de trabajo con el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

Tabla 5

*Correlación de la variable nivel de desempeño laboral y las dimensiones de la variable nivel de clima laboral.*

		Motivación	Comunicación	Compensación	Liderazgo	Condiciones de trabajo
Desempeño	Coeficiente correlación	,205	-,343	,233	-,039	-,095
	Sig.	,193	,069	,161	,435	,345
	N	20	20	20	20	20

La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral).

La tabla 5, muestra que no existe una correlación estadística significativa entre la variable nivel de desempeño laboral y el nivel de motivación ( $p = 0,193$ ), el nivel de comunicación ( $p = 0,069$ ), el nivel de compensaciones laborales ( $p = 0,161$ ), nivel de liderazgo ( $p = 0,435$ ) y nivel de las condiciones de trabajo ( $p = 0,345$ ), entre el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo por tanto, se aceptan toda las hipótesis nulas.

## V. DISCUSIÓN

Se decide estudiar el clima laboral en el contexto indicado, porque concuerda con Pérez (2019), quien afirma que el clima laboral sigue aumentando el interés que las organizaciones le brindan, al considerarlo un elemento primordial en la mejora motivacional de sus colaboradores, la productividad y el éxito empresarial.

Aunque se concuerda con García (2009) cuando asevera que el clima laboral es lo percibido por los trabajadores sobre la satisfacción de sus necesidades personales en su entorno laboral, y con Preciado (2018), que lo define por las apreciaciones personales de cada colaborador de una empresa y se refleja en patrones repetitivos de comportamientos, posiciones y emociones que caracterizan a una organización; la investigación se inclina por el concepto de Goncalves (2000), para quien el clima laboral es el cúmulo de características, condiciones cualidades y/o atributos que subyacen de forma continua en un entorno laboral concreto y se perciben o experimentan por los colaboradores de una la organización o empresa, influyendo en su conducta y productividad.

Concuerda también con Robbins (2005), que afirma que el clima laboral implica el involucramiento de funcionalidad, reclutar, seleccionar, inducir, capacitar, evaluar el desempeño y la relación laboral; además del equilibrio personal, la ergonomía con el entorno y a la identificación con la institución (Zambrano, Véliz & Barzola, 2017).

En cuanto al desempeño laboral la autora toma la definición de Chiavenato (2000), que lo define como el conjunto de comportamientos o accionares relevantes de un trabajador en el logro de objetivos trazados por una organización y que se constituyen como una estrategia individualizada que el colaborador aplica en su labor cotidiana; aunque concuerda con los diferentes autores revisados, tales como: Vroom (1964), para quien el desempeño laboral es la correlación positiva entre el rendimiento y esfuerzo del trabajador, para alcanzar mayores índices de productividad y para Bandurra (1977) que lo define como el comportamiento que adopta un trabajador en la solución de retos y en el logro de sus objetivos, identificándolo con la eficacia personal o capacidad de resolver con éxito una tarea.

A nivel de resultados, se buscó determinar si existe relación entre el nivel de clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una

institución educativa superior técnico público de Chaclacayo – Lima; lo mismo que entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral; encontrándose en todos los casos que hay una relación positiva entre ambas variables y sus dimensiones; pero que en ninguno de los casos esta relación sea significativa.

Las apreciaciones son concordantes con las de Romero y Rosado (2019), que sostienen que la satisfacción laboral es un elemento que impulsa a los individuos a actuar y comportarse de una manera determinada dentro de una organización y que esta, al tener una relación directa con las actitudes de los trabajadores, mejora el desempeño laboral de los mismos

En cuanto a los hallazgos descriptivos, el 100% de los trabajadores encuestados considera que tanto el clima laboral como su desempeño es alto, lo cual se convierte en un dato controversial que posiblemente haya sido afectado por las condiciones de pandemia y aislamiento social obligatorio en que se desarrolló la presente investigación; también la autora considera que puede haber una inferencia negativa en la realidad de los trabajadores que por un lado pertenecen al régimen CAS y no se sienten en libertad para opinar en forma negativa (aunque esta sea justa) del entorno laboral donde se desenvuelven o que temen que los resultados de este trabajo no se utilicen con fines exclusivamente académicos.

En este contexto, Apaza (2018) evalúa el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Chumbivilcas – Cusco, concluyendo que se mantiene en un nivel predominantemente regular (48,8%) seguido de un nivel alto (46,4%); lo que difiere totalmente con lo hallado en este estudio, donde todos los trabajadores (100%) consideran que su desempeño laboral es alto; lo mismo sucede con la investigación de Valverde et al, (2020), quienes buscaron determinar los factores que motivan el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de las IEP de Ñapari, Iberia, Mavila, Alerta y Alegría; concluyendo que, en relación con el desempeño laboral, el 56% señala que es adecuado.

En el área inferencial, los resultados reflejan que no se evidencia relación estadística significativa entre la variable desempeño laboral y motivación ( $p = 0,193$ ), el nivel de comunicación ( $p = 0,069$ ), el nivel de compensaciones laborales ( $p = 0,161$ ), nivel de liderazgo ( $p = 0,435$ ) y nivel de las condiciones de trabajo ( $p =$

0,345), entre el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

Esto contradice a Hernández Oña (2011), que buscó conocer el impacto del clima laboral tanto en el desempeño como en la satisfacción profesional de una municipalidad de Quito, encontrando que había alto nivel de clima laboral, de satisfacción y de desempeño laboral y concluyendo que el clima laboral influye en la actitud y comportamiento de los colaboradores; también difiere de Prado (2016), quien tuvo como finalidad conocer si existía relación entre los elementos del clima laboral y el nivel de desempeño laboral de los servidores administrativos de la UCV sede Trujillo, encontrando que entre estas variables existe una correlación muy significativa y concluyendo que el clima laboral es un factor vital para que los trabajadores tengan un adecuado nivel de desempeño y en consecuencia hay una relación directa de causalidad entre estas.

## VI. CONCLUSIONES

La aplicación del estadístico Rho de Spearman, evidencia un  $p$  valor de 0,335, que es mayor que el valor requerido de 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis nula, y se afirma que no hay relación significativa entre las variables nivel de clima laboral y nivel de desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

El estadístico Rho de Spearman muestra, con un  $p = 0,193$ , que no existe una correlación estadística significativa entre la variable nivel de desempeño laboral y el nivel de motivación del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

El coeficiente Rho de Spearman muestra, con un  $p = 0.069$ , que no existe una correlación estadística significativa entre la variable nivel de desempeño laboral y el nivel de comunicación del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

El coeficiente Rho de Spearman muestra, con un  $p = 0.161$ , que no existe una correlación estadística significativa entre la variable nivel de desempeño laboral y el nivel de compensaciones laborales del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

El coeficiente Rho de Spearman muestra, con un  $p = 0.435$ , que no existe una correlación estadística significativa entre la variable nivel de desempeño laboral y el nivel de nivel de liderazgo del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

El coeficiente Rho de Spearman muestra, con un  $p = 0.345$ , que no existe una correlación estadística significativa entre la variable nivel de desempeño laboral y el nivel de las condiciones de trabajo del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el jefe del área se enfoque en el personal administrativo y considere aspectos de los comportamientos humanos que cada día realizan en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo, buscando mejorar el clima laboral.

Se recomienda programar capacitaciones para todo el personal administrativo, de forma que estén motivados e incentivados en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

Se recomienda reunir a todos los integrantes del personal administrativo para poder ver la motivación de cada uno y sus reacciones positivas y negativas, de tal manera que podemos ver el ciclo motivacional en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

Se recomienda construir relaciones significativas, una habilidad blanda esencial para generar confianza y, a la vez, establecer una comunicación efectiva, asertiva y desarrollar excelentes relaciones entre el personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.

## REFERENCIAS

- Acha, D. M. H., & Castillo, F. F. L. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *Innova Research Journal*, 3(8.1), 300-312.
- Alemán. (2019). Clima laboral y Evaluación del Desempeño a Jefes de área en Hospitales del MINSA, Región Arequipa, 2017. *Veritas*, 20(1). <https://doi.org/10.35286/veritas.v20i1.224>
- Apaza Jara, F. B. (2018). Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas–Cusco, 2018.
- Araujo Reyes, L. D. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transporte-Región Junín-período 2018.
- Arias Galicia, F. (2001). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. Sexta Edición. México, D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Bandura. (1977). La teoría de autoeficacia y el desempeño docente: El caso de Chile. *Estudios Hemisféricos y Polaresolares*, 4(2), 107–123. <http://www.hemisfericosypolares.cl/articulos/048-Covarrubias> Lira-Autoeficacia Desempeno Docente Chile.pdf
- Berlanga, V., & Rubio Hurtado, M. J. (2012). Clasificación de pruebas no paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 2012, vol. 5, num. 2, p. 101-113.
- Bittel, L. (2000). Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta Edición Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Brito. (2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 141–148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

- Cabrera, B. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2007. *Revista Muro de La Investigación*, 2(2). <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.748>
- Calzadilla, M. E. (2002). Aprendizaje colaborativo y tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Iberoamericana de educación*, 29(1), 1-10.
- Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *IESE Business School*, 3, 1-8.
- Castaño. (2020). Cuerpos y mentes para el trabajo: la psicologización de los trabajadores en Bogotá y Medellín, 1946-1991. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 27(2). <https://doi.org/10.1590/s0104-59702020000200008>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos*. Bogota: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (1996). Trabalhar em grupo ou trabalhar em equipe. Qual a diferença. *Revista Decidir, Rio de Janeiro*, (25), 23-25.
- Chimborazo y Acosta Zambrano, I. I. B., Véliz, V. M. B., & Barzola, W. J. F. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 917-937.
- Collanca Chávez, C. (2016). Clima laboral en las instituciones educativas del nivel primario de la zona urbana de Satipo.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.
- De La Torre Iparraguirre, L. M., & Themme - Afan Bustamante, K. (2017). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2878>
- Del Toro Granados, J., Sotter, M. C. S., & Rangel, J. G. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227.
- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez

- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*, 38.
- Perea, S. I. M. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33
- Hernández Oña, S. R. (2011). Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptisa, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hill (ed.); 6a ed.).  
file:///C:/Users/RJ/Desktop/Investigacion.pdf
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *México. McGrawHill*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Alcance de la Investigación.
- Lauracio C, & Lauracio T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4).  
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lince, E. M. V., Santos, H. B., Galván, F. S., & Rivero, L. C. (2011). La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca. *Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/index.Htm>*. Mejía Ruédell
- Locke. (1938). Propuesta de estrategias motivacionales para optimizar el clima y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Chiclayo 2015. *Universidad César Vallejo*.
- Manjarre. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1).
- Maristany, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

- Mejía Ruédell Lamela, D. G. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del ISTP ESSUMIN - Trujillo - 2017*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/17562>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa* (Cuarta Edición).  
<file:///C:/Users/RJ/Downloads/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Ojeda, J., López, J., & Salas, E. (2012). El valor ético de la responsabilidad social en la investigación. *Opción*, 28(68), 380-390. En <https://n9.cl/Ingou>
- Olvera, L. (2019) Técnicas de evaluación de las pruebas psicológicas, en <https://luisaolvera.com/en-qu-consiste-una-evaluacion-psicologica/>
- Ordoñez. (2018). Evaluación de la percepción del clima laboral en estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Palacio, J. D. A. (2018). Elementos del desempeño laboral en el docente de educación básica. *REDHECS*, 26(13), 233-250
- Paredes Floril, P. R. ". P. S., & Quiroz Díaz, J. G. U. P. S. G. E. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados.
- Perea, S. I. M. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33.
- Pérez Barrios, N. (2019). Estudio del clima laboral
- Prado Álvarez, C. G. (2016). Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo de Trujillo.  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651>
- Preciado Arroyo, G. P. (2018). Análisis del clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de

Esmeraldas (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Escuela de Administración de Empresas-Productividad).

Puebla, C. (2010). Método hipotético deductivo. *Valparaíso, Chile*

Ramírez Campos, Á. F., García Méndez, A., & Domínguez Aguirre, L. R. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración, 4(1)*, 59-70.

Rivera, B. C., Muriel, F. C. V., & Nova, M. R. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios, 5(10)*, 69-73. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.

Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>*

Romero, F. J., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS, 7(4)*, 66-79

Tintaya, M. (2019). Importancia del estudio y análisis del clima organizacional, satisfacción laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú. *Evidencias En Odontología Clínica, 4(1)*. <https://doi.org/10.35306/eoc.v4i1.712>

Valverde, Y. P., Araoz, E. G. E., Herrera, R. Q., Uchasara, H. J. M., & Roque, M. M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 4(34)*, 13-20.

Vroom. (1964). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión, 36*, 206–238.

Zambrano, I. I. B., Véliz, V. M. B., & Barzola, W. J. F. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias, 3(3)*, 917-937.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: <b>Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.</b>							
Autor: <b>Iraya Mellado Baca</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis General	Variable 1: Nivel de clima laboral				
¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo?	Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo	Existe una relación directa entre el nivel de clima laboral y el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1:	I1D1	Motivación	Compensaciones Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido.	01 – 10
D2:	I1D2						
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas	Comunicación	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación.	06 – 12	ORDINAL	Siempre: 4, Regularmente: 3, Ocasionalmente: 2, Nunca: 2
			D3:	I1D3			
			Compensaciones	Remuneración Incentivos monetarios Incentivos varios	13 – 18	ORDINAL	Siempre: 4, Regularmente: 3, Ocasionalmente: 2, Nunca: 1
¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de comunicación con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo?	Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de comunicación con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.	Existe relación directa entre el nivel de comunicación con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.	D4:	I1D4	19-23	ORDINAL	Siempre: 4, Regularmente: 3, Ocasionalmente: 2, Nunca: 1
			Liderazgo	Convencimiento Ejemplo Actitud. Aptitud Logros			
			D5	I1D5	24-32	ORDINAL	Siempre: 4, Regularmente: 3, Ocasionalmente: 2, Nunca: 1
			Condiciones de trabajo	Protocolos de seguridad Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno			
Variable 2: Desempeño laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos

			<b>Conocimiento – Habilidad</b>	Adquisición Conversión Aplicación. Protección Planes de acción	<b>1-6</b>	ORDINAL	Siempre: 4 Regularmente 3 Casi nunca 2 Nunca 1
¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de liderazgo con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo?	Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de liderazgo con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.	Existe relación directa entre el nivel de liderazgo con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.	<b>Trabajo en equipo</b>	Comunicación Cooperación. Participación Compromiso. Interacción.	<b>6-11</b>	ORDINAL	Siempre: 4 Regularmente 3 Casi nunca 2 Nunca 1
			<b>Responsabilidad</b>	Rendición de cuentas Transparencia. Comportamiento ético Legalidad	<b>12-16</b>	ORDINAL	Siempre: 4 Regularmente 3 Casi nunca 2 Nunca 1
¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de condiciones de trabajo, con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo?	Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de condiciones de trabajo, con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.	Existe relación directa entre el nivel de condiciones de trabajo, con el nivel de desempeño del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.	<b>Calidad</b>	Cumplimiento de estándares	<b>17-21</b>	ORDINAL	Siempre: 4 Regularmente 3 Casi nunca 2 Nunca 1
			<b>Productividad</b>	Tasa de trabajo. Ganancia generada. Capacidad productiva.	<b>22-26</b>	ORDINAL	Siempre: 4 Regularmente 3 Casi nunca 2 Nunca 1
<b>Nivel - diseño de investigación</b> Descriptivo, no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal		<b>Método:</b> Hipotético - deductivo	<b>Población y muestra</b> <b>Población:</b>  23 trabajadores administrativos	<b>Muestreo:</b>  No probabilístico  Intencional  <b>Muestra:</b> 23 sujetos		<b>Estad descriptiva:</b>  Porcentaje  <b>Estad inferencial:</b> Coeficiente Rho de Spearman	
<b>Técnicas e instrumentos</b>							
<b>Variable 1: Nivel de Clima laboral</b>			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>				
<b>Técnicas: Encuesta</b>			<b>Técnicas: encuesta</b>				



<b>Instrumentos: Cuestionario</b>	<b>Instrumentos: cuestionario</b>
Autor: Br. Iraya Mellado	Autor: Br. Iraya Mellado
Año: 2021	Año: 2021
Monitoreo: Dr. Antonio Lip	Monitoreo: Dr. Antonio Lip
Ámbito de Aplicación: IESTP "Misioneros Monfortianos"	<b>Ámbito de Aplicación:</b> IESTP "Misioneros Monfortianos"
Forma de Administración: Virtual	Forma de Administración: Virtual

## ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización: Variable nivel de clima laboral

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Nivel de clima laboral	Motivación		1 – 32	Alto: (128 - 96) Medio: (95 - 64) Bajo: (63 - 32)
	Comunicación			
	Compensaciones			
	Liderazgo			
	Condiciones de trabajo			
	Motivación	Compensaciones de Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido.	1 – 5	Alto: (20 - 16) Medio: (15 - 11) Bajo: (10 - 5)
	Comunicación	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación.	6 - 12	Alto: (28 - 22) Medio: (21 - 15) Bajo: (14 - 7)
	Compensaciones	Remuneración Incentivos monetarios Incentivos varios	13 - 18	Alto: (24 - 19) Medio: (18 - 13) Bajo: (12 - 6)
	Liderazgo	Convencimiento Ejemplo Actitud. Aptitud Logros	19 - 23	Alto: (20 - 16) Medio: (15 - 11) Bajo: (10 - 5)
	Condiciones de trabajo	Protocolos de seguridad Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno	24 - 32	Alto: (36 - 28) Medio: (27 - 19) Bajo: (18 - 9)

Matriz de operacionalización: Variable nivel de desempeño laboral

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Nivel de desempeño laboral	Conocimiento - habilidad		1 – 26	Alto: (130 - 96) Medio: (95 - 61) Bajo: (60 - 26)
	Trabajo en equipo			
	Responsabilidad			
	Calidad			
	Productividad			
	Conocimiento - habilidad	Adquisición Conversión Aplicación. Protección Planes de acción	1 – 5	Alto: (25 - 19) Medio: (18 - 12) Bajo: (11 - 5)
	Trabajo en equipo	Comunicación Cooperación. Participación Compromiso. Interacción.	6 - 11	Alto: (30 - 23) Medio: (22 - 15) Bajo: (14 - 6)
	Responsabilidad	Rendición de cuentas Transparencia. Comportamiento ético Legalidad.	12 - 16	Alto: (25 - 19) Medio: (18 - 12) Bajo: (11 - 5)
	Calidad	Cumplimiento de estándares	17 - 21	Alto: (25 - 19) Medio: (18 - 12) Bajo: (11 - 5)
	Productividad	Tasa de trabajo. Ganancia generada. Capacidad productiva.	22 - 26	Alto: (25 - 19) Medio: (18 - 12) Bajo: (11 - 5)



**ENCUESTA SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TÉCNICO  
PÚBLICO DE CHACLACAYO**

Indicaciones: Por favor conteste el presente cuestionario según su criterio.

- 1- Su género:      Masculino                       Femenino
- 2- Su edad:                      \_\_\_\_\_
- 3- Dónde:              N = NUNCA                      CN = CASI NUNCA                      R=REGULARMENTE  
   CS=CASI SIEMPRE                      S=SIEMPRE

DESEMPEÑO LABORAL							
	#	PREGUNTAS	N	CN	R	CS	S
CONOCIMIENTO O - HABILIDAD	1	¿Reconoce las funciones a realizar en su cargo?					
	2	¿Se desempeña en forma efectiva en su cargo?					
	3	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?					
	4	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento de área de desempeño					
	5	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?					
TRABAJO EN EQUIPO	6	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?					
	7	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios?					
	8	¿Establece una relación adecuada con las personas de su entorno?					
	9	¿Tiene disposición para trabajar en equipo?					
	10	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?					
	11	¿Se comunica efectivamente con su equipo de trabajo?					
RESPONSABILIDAD	12	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que le competen?					
	13	¿Cumple con su programación diaria?					
	14	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?					
	15	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales?					
	16	¿Asume la responsabilidad generada por la interacción con las personas de su entorno laboral?					
CALIDAD	17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?					
	18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?					
	19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?					
	20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?					
	21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?					
PRODUCTIVIDAD	22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?					
	23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?					
	24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?					
	25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?					
	26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?					

## **ANEXO 4. Fichas técnicas de los instrumentos**

**Estudio: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo.**

### **FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE NIVEL DE CLIMA LABORAL**

1. Denominación: Escala para medir el nivel de clima laboral
2. Autor: Br. Iraya Mellado
3. Año de elaboración 2021
4. Objetivo

Determinar el nivel de percepción que tiene el colaborador administrativo, en lo referente al nivel de clima laboral en su institución educativa.

5. Normativos - información

Es anónimo y su finalidad es completamente académica

Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.

Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios: Trabajadores administrativos.
7. Unidad de análisis: Personal administrativo de una institución educativa superior técnico en Chaclacayo, Lima – Perú.
8. Modo de aplicación

El presente cuestionario está conformado por 32 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 4 por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo con las instrucciones.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.

Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y complementos

9. Estructura

La ficha de encuesta consta de 32 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable; se distribuyeron los ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Nivel de clima laboral

Dimensiones	Número de ítems
Motivación	5
Comunicación	7
Compensaciones	6
Liderazgo	5
Condiciones de trabajo	9

10. Escala diagnóstica

10.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de gestión documental

Nivel	Rango
Alto	[128 - 96]
Medio	[95 - 64]
Bajo	[63 - 32]

10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 4 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Siempre	4
Regularmente	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

11. Validez y confiabilidad.

11.1. Validez: a través del proceso de validación por el procedimiento de Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los anexos del trabajo.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0,718 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.



## **FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Estudio: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo**

1. Denominación: Escala para medir el nivel de desempeño laboral

2. Autor: Br. Iraya Mellado

3. Año de elaboración: 2021

4. Objetivo

Determinar el nivel de percepción que tiene el colaborador administrativo, en lo referente a su desempeño laboral.

5. Normativos - información

Es anónimo y su finalidad es completamente académica

Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.

Marque una y sólo una alternativa de respuesta

6. Usuarios: Trabajadores administrativos.

7. Unidad de análisis: Personal administrativo de una institución educativa superior técnico en Chaclacayo, Lima – Perú.

8. Modo de aplicación

El presente cuestionario está conformado por 26 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.

El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo con las instrucciones.

El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.

Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y complementos

9. Estructura

La ficha de encuesta consta de 26 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable; se distribuyeron los ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Número de ítems
Conocimiento - habilidad	5
Trabajo en equipo	6
Responsabilidad	5
Calidad	5
Productividad	5

10. Escala diagnóstica

a. Escala general de la variable

Variable: Nivel de gestión documental

Nivel	Rango
Alto	[130 - 96]
Medio	[95 - 61]
Bajo	[60 - 26]

b. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (muy en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (muy de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
Regularmente	3
Casi nunca	2
Nunca	1

11. Validez y confiabilidad.

11.1. Validez: a través del proceso de validación por el procedimiento de Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los anexos del trabajo.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0,799 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

## **ANEXO 5. Estadístico de confiabilidad**

Análisis de confiabilidad mediante Alpha de Cronbach

### **Variable nivel clima laboral**

---

#### Estadísticos de fiabilidad

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	6

---

---

#### Estadísticos de la escala

---

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
225,60	117,726	10,850	6

---

### **Variable desempeño laboral**

---

#### Estadísticos de fiabilidad

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	6

---

---

#### Estadísticos de la escala

---

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
235,40	126,779	11,260	6

---

## **ANEXO 6.** Formatos de validación

### DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Antonio Lip Licham

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2020, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Apellidos y nombre: Mellado Baca Iraya

  
D.N.I: 10171313

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Clima laboral.**

Conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (Hodgetts y Altman, 1985, p. 376).

Dimensiones de las variables:

**Dimensión 1. Motivación,** Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta. (Robbins S., 1999, p. 156).

**Dimensión 2. Comunicación,** la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. (Thompson, 2008, p. 4).

**Dimensión 3. Compensación,** es el elemento fundamental en la gestión de persona en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización. (Chiavenato, 2002, p. 10).

**Dimensión 4. Liderazgo,** es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato, 2004, p. 458).

**Dimensión 5. Condiciones de trabajo,** son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo (Chiavenato, 2007, p. 334).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

**Variable: Clima laboral**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Motivación	Compensaciones Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido.	1-5	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Comunicación	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación.	6-12	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Compensaciones	Remuneración Incentivos monetarios Incentivos varios	13-18	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Liderazgo	Convencimiento Ejemplo Actitud. Aptitud Logros	19-23	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Condiciones de trabajo	Protocolos de seguridad Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno	24-32	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Suger
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Realiza su tarea con agrado?	x		x		x		
2	¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?	x		x		x		
3	¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?	x		x		x		
4	¿Se siente valorado por las tareas bien hechas?	x		x		x		
5	¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene una comunicación fluida con sus superiores?	x		x		x		
8	¿La comunicación con sus superiores es horizontal?	x		x		x		
9	¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
10	¿Mantiene comunicaciones amicales con sus colegas?	x		x		x		
11	¿Recibe información suficiente para realizar su trabajo?	x		x		x		
12	¿Le comunican los logros alcanzados por la institución?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?	x		x		x		
14	¿Tiene beneficios acordes con la función que realiza?	x		x		x		
15	¿Es recompensado cuando su producción o dedicación al trabajo, supera lo esperado?	x		x		x		
16	¿Considera que su remuneración está acorde con su labor?	x		x		x		
17	¿Sus ingresos mejoran cuando mejora su trabajo?	x		x		x		
18	¿El salario que percibe, le permite tener una vida satisfactoria?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Sus superiores jerárquicos muestran competencias adecuadas cuando desarrollan su función?	x		x		x		
20	¿Sus superiores jerárquicos mantienen buena relación con usted?	x		x		x		
21	¿Sus superiores jerárquicos demuestran buen nivel de liderazgo, cuando ejercen sus funciones?	x		x		x		
22	¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?	x		x		x		
23	¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de sus superiores?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Se respetan los protocolos de seguridad y salud ocupacional?	x		x		x		
25	¿Se respetan los protocolos sanitarios derivados de la pandemia del Covid-19?	x		x		x		
26	¿Su ambiente de trabajo se mantiene limpio y ventilado?	x		x		x		
27	¿Realiza su función laboral en ambientes seguros?	x		x		x		
28	¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?	x		x		x		
29	¿Se respetan los reglamentos y normas de la institución?	x		x		x		
30	¿La institución le brinda oportunidades de capacitarse?	x		x		x		
31	¿Su ambiente físico laboral le es satisfactorio?	x		x		x		
32	¿La relación con su entorno personal le es satisfactoria?	x		x		x		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia)**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]** **Apellidos y**

**nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham**

**DNI: 07517707**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 15 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del experto informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Antonio Lip Licham  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2020, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Mellado Baca Iraya

D.N.I: 10171313

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Desempeño laboral**

Es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. (Chiavenato, 2011, p. 110).

### **Dimensiones de las variables:**

**Dimensión 1. Conocimiento – habilidad**, es la combinación organizada y estructurada de ideas e información”, teniendo en cuenta por supuesto que abarca mucho más que esto (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 02) . / Es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida."(Savin, 1976, 1976, p.71)

**Dimensión 2. Trabajo en equipo**, "Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados". (Fainstein 2000, p. 03).

**Dimensión 3. Responsabilidad**, Es un valor aristocrático que entra en conflicto con la idea liberal de igualdad de derechos porque la responsabilidad constituye un señalamiento del individuo que adopta en cada persona una forma única e irreductible. (Nietzsche 2009 p. 9).

**Dimensión 4 . Calidad**, Es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. (Jurán y Gryna 1998, p. 5)

**Dimensión 5. Productividad**, Es en gran medida una función de la toma de decisiones en varios niveles, y debería ser entendida en las organizaciones, caracterizadas en el contexto actual por condiciones de volatilidad, incertidumbre, complejidad, ambigüedad y retroalimentación retardada. (Satish et al. 2013, p.176)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Conocimiento – Habilidad	Adquisición Conversión Aplicación. Protección Planes de acción	1-5	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Trabajo en equipo	Comunicación Cooperación. Participación Compromiso. Interacción.	6-11	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Responsabilidad	Rendición de cuentas Transparencia. Comportamiento ético Legalidad	12-16	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Calidad	Cumplimiento de estándares	17-21	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Productividad	Tasa de trabajo. Ganancia generada. Capacidad productiva.	22-26	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
1	¿Reconoce las funciones a realizar en su cargo?	x		x		x	
2	¿Se desempeña en forma efectiva en su cargo?	x		x		x	
3	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?	x		x		x	
4	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento de área de desempeño	x		x		x	
5	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?	x		x		x	
7	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios?	x		x		x	
8	¿Establece una relación adecuada con las personas de su entorno?	x		x		x	
9	¿Tiene disposición para trabajar en equipo?	x		x		x	
10	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?	x		x		x	
11	¿Se comunica efectivamente con su equipo de trabajo?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que le competen?	x		x		x	
13	¿Cumple con su programación diaria?	x		x		x	
14	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?	x		x		x	
15	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales?	x		x		x	
16	¿Asume la responsabilidad generada por la interacción con las personas de su entorno laboral?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?	x		x		x	
18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?	x		x		x	
19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	x		x		x	
20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?	x		x		x	
21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?	x		x		x	
23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?	x		x		x	
24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?	x		x		x	
25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?	x		x		x	
26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]** **Apellidos y**

**nombres del juez validador. Dr.: Cruz Antonio Lip Licham**

**DNI: 07517707**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Lima, 15 de noviembre del 2021**



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del experto informante.**

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE  
JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Edwin Alberto Martínez  
López

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE  
EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2020, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Mellado Baca Iraya

D.N.I: 10171313

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Clima laboral.**

Conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (Hodgetts y Altman, 1985, p. 376).

Dimensiones de las variables:

**Dimensión 1. Motivación**, Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta. (Robbins S., 1999, p. 156).

**Dimensión 2. Comunicación**, la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. (Thompson, 2008, p. 4).

**Dimensión 3. Compensación**, es el elemento fundamental en la gestión de persona en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización. (Chiavenato, 2002, p. 10).

**Dimensión 4. Liderazgo**, es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato, 2004, p. 458).

**Dimensión 5. Condiciones de trabajo**, son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo (Chiavenato, 2007, p. 334).



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

### Variable: Clima laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Motivación	Compensaciones Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido.	1-5	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Comunicación	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación.	6-12	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Compensaciones	Remuneración Incentivos monetarios Incentivos varios	13-18	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Liderazgo	Convencimiento Ejemplo Actitud. Aptitud Logros	19-23	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Condiciones de trabajo	Protocolos de seguridad Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno	24-32	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Suger
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Realiza su tarea con agrado?	x		x		x		
2	¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?	x		x		x		
3	¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?	x		x		x		
4	¿Se siente valorado por las tareas bien hechas?	x		x		x		
5	¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene una comunicación fluida con sus superiores?	x		x		x		
8	¿La comunicación con sus superiores es horizontal?	x		x		x		
9	¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
10	¿Mantiene comunicaciones amicales con sus colegas?	x		x		x		
11	¿Recibe información suficiente para realizar su trabajo?	x		x		x		
12	¿Le comunican los logros alcanzados por la institución?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?	x		x		x		
14	¿Tiene beneficios acordes con la función que realiza?	x		x		x		
15	¿Es recompensado cuando su producción o dedicación al trabajo, supera lo esperado?	x		x		x		
16	¿Considera que su remuneración está acorde con su labor?	x		x		x		
17	¿Sus ingresos mejoran cuando mejora su trabajo?	x		x		x		
18	¿El salario que percibe, le permite tener una vida satisfactoria?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Sus superiores jerárquicos muestran competencias adecuadas cuando desarrollan su función?	x		x		x		
20	¿Sus superiores jerárquicos mantienen buena relación con usted?	x		x		x		
21	¿Sus superiores jerárquicos demuestran buen nivel de liderazgo, cuando ejercen sus funciones?	x		x		x		
22	¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?	x		x		x		
23	¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de sus superiores?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Se respetan los protocolos de seguridad y salud ocupacional?	x		x		x		
25	¿Se respetan los protocolos sanitarios derivados de la pandemia del Covid-19?	x		x		x		
26	¿Su ambiente de trabajo se mantiene limpio y ventilado?	x		x		x		
27	¿Realiza su función laboral en ambientes seguros?	x		x		x		
28	¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?	x		x		x		
29	¿Se respetan los reglamentos y normas de la institución?	x		x		x		
30	¿La institución le brinda oportunidades de capacitarse?	x		x		x		
31	¿Su ambiente físico laboral le es satisfactorio?	x		x		x		
32	¿La relación con su entorno personal le es satisfactoria?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia)**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]** **Apellidos y**

**nombres del juez validador. Dr. Edwin Alberto, Martínez López**

**DNI: 09080039**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

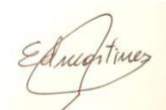
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 17 de noviembre del 2021**



-----

**Firma del experto informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Edwin Alberto, Martínez**

López Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2020, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Mellado Baca Iraya

D.N.I: 10171313

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Desempeño laboral**

Es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. (Chiavenato, 2011, p. 110).

Dimensiones de las variables:

**Dimensión 1. Conocimiento – habilidad**, es la combinación organizada y estructurada de ideas e información”, teniendo en cuenta por supuesto que abarca mucho más que esto (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 02) . / Es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida."(Savin, 1976, 1976, p.71)

**Dimensión 2. Trabajo en equipo**, "Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados". (Fainstein 2000, p. 03).

**Dimensión 3. Responsabilidad**, Es un valor aristocrático que entra en conflicto con la idea liberal de igualdad de derechos porque la responsabilidad constituye un señalamiento del individuo que adopta en cada persona una forma única e irreductible. (Nietzsche 2009 p. 9).

**Dimensión 4 . Calidad**, Es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. (Jurán y Gryna 1998, p. 5)

**Dimensión 5. Productividad**, Es en gran medida una función de la toma de decisiones en varios niveles, y debería ser entendida en las organizaciones, caracterizadas en el contexto actual por condiciones de volatilidad, incertidumbre, complejidad, ambigüedad y retroalimentación retardada. (Satish et al. 2013, p.176)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable: Desempeño laboral**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Conocimiento – Habilidad	Adquisición Conversión Aplicación. Protección Planes de acción	1-5	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Trabajo en equipo	Comunicación Cooperación. Participación Compromiso. Interacción.	6-11	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Responsabilidad	Rendición de cuentas Transparencia. Comportamiento ético Legalidad	12-16	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Calidad	Cumplimiento de estándares	17-21	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Productividad	Tasa de trabajo. Ganancia generada. Capacidad productiva.	22-26	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
1	¿Reconoce las funciones a realizar en su cargo?	x		x		x	
2	¿Se desempeña en forma efectiva en su cargo?	x		x		x	
3	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?	x		x		x	
4	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento de área de desempeño	x		x		x	
5	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?	x		x		x	
7	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios?	x		x		x	
8	¿Establece una relación adecuada con las personas de su entorno?	x		x		x	
9	¿Tiene disposición para trabajar en equipo?	x		x		x	
10	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?	x		x		x	
11	¿Se comunica efectivamente con su equipo de trabajo?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que le competen?	x		x		x	
13	¿Cumple con su programación diaria?	x		x		x	
14	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?	x		x		x	
15	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales?	x		x		x	
16	¿Asume la responsabilidad generada por la interacción con las personas de su entorno laboral?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?	x		x		x	
18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?	x		x		x	
19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	x		x		x	
20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?	x		x		x	
21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?	x		x		x	
23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?	x		x		x	
24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?	x		x		x	
25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?	x		x		x	
26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]** **Apellidos y**

**nombres del juez validador. Dr.: Edwin Alberto, Martínez López**

**DNI: 09080039**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Lima, 17 de noviembre del 2021**



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del experto informante.**



DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE  
JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Mg Freddy Gamaniel Romaní Allende.**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2020, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Mellado Baca Iraya

D.N.I: 10171313

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Clima laboral.**

Conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (Hodgetts y Altman, 1985, p. 376).

Dimensiones de las variables:

**Dimensión 1. Motivación,** Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta. (Robbins S., 1999, p. 156).

**Dimensión 2. Comunicación,** la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. (Thompson, 2008, p. 4).

**Dimensión 3. Compensación,** es el elemento fundamental en la gestión de persona en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización. (Chiavenato, 2002, p. 10).

**Dimensión 4. Liderazgo,** es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato, 2004, p. 458).

**Dimensión 5. Condiciones de trabajo,** son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo (Chiavenato, 2007, p. 334).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

### Variable: Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Motivación	Compensaciones Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido.	1-5	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Comunicación	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación.	6-12	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Compensaciones	Remuneración Incentivos monetarios Incentivos varios	13-18	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Liderazgo	Convencimiento Ejemplo Actitud. Aptitud Logros	19-23	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)
Condiciones de trabajo	Protocolos de seguridad Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno	24-32	Nunca (1) Ocasionalmente (2) Regularmente (3) Siempre (4)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Suger
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	¿Realiza su tarea con agrado?	x		x		x		
2	¿Se siente motivado por asistir diariamente a su trabajo?	x		x		x		
3	¿Los mejores momentos los pasa en el trabajo?	x		x		x		
4	¿Se siente valorado por las tareas bien hechas?	x		x		x		
5	¿El trabajo que realiza es gratificante para usted?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tiene una comunicación fluida con sus superiores?	x		x		x		
8	¿La comunicación con sus superiores es horizontal?	x		x		x		
9	¿Se comunica adecuadamente con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
10	¿Mantiene comunicaciones amicales con sus colegas?	x		x		x		
11	¿Recibe información suficiente para realizar su trabajo?	x		x		x		
12	¿Le comunican los logros alcanzados por la institución?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Es reconocido su aporte cuando se logran las metas?	x		x		x		
14	¿Tiene beneficios acordes con la función que realiza?	x		x		x		
15	¿Es recompensado cuando su producción o dedicación al trabajo, supera lo esperado?	x		x		x		
16	¿Considera que su remuneración está acorde con su labor?	x		x		x		
17	¿Sus ingresos mejoran cuando mejora su trabajo?	x		x		x		
18	¿El salario que percibe, le permite tener una vida satisfactoria?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Sus superiores jerárquicos muestran competencias adecuadas cuando desarrollan su función?	x		x		x		
20	¿Sus superiores jerárquicos mantienen buena relación con usted?	x		x		x		
21	¿Sus superiores jerárquicos demuestran buen nivel de liderazgo, cuando ejercen sus funciones?	x		x		x		
22	¿Las órdenes que recibe son factibles de cumplir?	x		x		x		
23	¿Cuándo tiene problemas recibe apoyo de sus superiores?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
24	¿Se respetan los protocolos de seguridad y salud ocupacional?	x		x		x		
25	¿Se respetan los protocolos sanitarios derivados de la pandemia del Covid-19?	x		x		x		
26	¿Su ambiente de trabajo se mantiene limpio y ventilado?	x		x		x		
27	¿Realiza su función laboral en ambientes seguros?	x		x		x		
28	¿Es adecuada la temperatura e iluminación en su lugar de trabajo?	x		x		x		
29	¿Se respetan los reglamentos y normas de la institución?	x		x		x		
30	¿La institución le brinda oportunidades de capacitarse?	x		x		x		
31	¿Su ambiente físico laboral le es satisfactorio?	x		x		x		
32	¿La relación con su entorno personal le es satisfactoria?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia hay suficiencia)**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]** **Apellidos y**

**nombres del juez validador. Mg. Freddy Gamaniel Romaní Allende.**

**DNI: 25495800**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 17 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del experto informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Mg. Freddy Gamaniel Romaní Allende

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Ate - Vitarte, promoción 2020, aula B4, requiero validar los instrumentos con los cuales recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de Maestro.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



: Mellado Baca Iraya

D.N.I: 10171313

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Desempeño laboral**

Es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. (Chiavenato, 2011, p. 110).

Dimensiones de las variables:

**Dimensión 1. Conocimiento – habilidad**, es la combinación organizada y estructurada de ideas e información”, teniendo en cuenta por supuesto que abarca mucho más que esto (Nonaka & Takeuchi, 1995, p. 02) . / Es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida."(Savin, 1976, 1976, p.71)

**Dimensión 2. Trabajo en equipo**, "Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados". (Fainstein 2000, p. 03).

**Dimensión 3. Responsabilidad**, Es un valor aristocrático que entra en conflicto con la idea liberal de igualdad de derechos porque la responsabilidad constituye un señalamiento del individuo que adopta en cada persona una forma única e irreductible. (Nietzsche 2009 p. 9).

**Dimensión 4 . Calidad**, Es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. (Jurán y Gryna 1998, p. 5)

**Dimensión 5. Productividad**, Es en gran medida una función de la toma de decisiones en varios niveles, y debería ser entendida en las organizaciones, caracterizadas en el contexto actual por condiciones de volatilidad, incertidumbre, complejidad, ambigüedad y retroalimentación retardada. (Satish et al. 2013, p.176).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable: Desempeño laboral**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Conocimiento – Habilidad	Adquisición Conversión Aplicación. Protección Planes de acción	1-5	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Trabajo en equipo	Comunicación Cooperación. Participación Compromiso. Interacción.	6-11	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Responsabilidad	Rendición de cuentas Transparencia. Comportamiento ético Legalidad	12-16	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Calidad	Cumplimiento de estándares	17-21	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
Productividad	Tasa de trabajo. Ganancia generada. Capacidad productiva.	22-26	Nunca (1) Casi Nunca (2) Regularmente (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
1	¿Reconoce las funciones a realizar en su cargo?	x		x		x	
2	¿Se desempeña en forma efectiva en su cargo?	x		x		x	
3	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?	x		x		x	
4	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento de área de desempeño	x		x		x	
5	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?	x		x		x	
7	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios?	x		x		x	
8	¿Establece una relación adecuada con las personas de su entorno?	x		x		x	
9	¿Tiene disposición para trabajar en equipo?	x		x		x	
10	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?	x		x		x	
11	¿Se comunica efectivamente con su equipo de trabajo?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
12	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que le competen?	x		x		x	
13	¿Cumple con su programación diaria?	x		x		x	
14	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?	x		x		x	
15	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales?	x		x		x	
16	¿Asume la responsabilidad generada por la interacción con las personas de su entorno laboral?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?	x		x		x	
18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?	x		x		x	
19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	x		x		x	
20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor cotidiana?	x		x		x	
21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas de su entorno laboral?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?	x		x		x	
23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?	x		x		x	
24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?	x		x		x	
25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?	x		x		x	
26	¿Logra los objetivos propuestos por la institución?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia: hay suficiencia)**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]** **Apellidos y**

**nombres del juez validador. Mg. Freddy Gamaniel Romaní Allende**

**DNI: 25495800**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

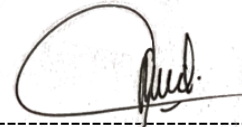
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del enunciado del ítem, es

constructo <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima, 17 de noviembre del 2021**



-----  
**Firma del experto informante.**

**ANEXO 7. Tablas de tabulación**

CLIMA LABORAL																															
MOTIVACIÓN					COMUNICACIÓN								COMPENSACIONES						LIDERAZGO					CONDICIONES DE TRABAJO							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3

## DESEMPEÑO LABORAL

CONOCIMIENTO/HABILIDAD					TRABAJO EN EQUIPO						RESPONSABILIDAD						CALIDAD					PRODUCTIVIDAD				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	
4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	
4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	
4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
4	5	2	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LIP LICHAM CRUZ ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR TÉCNICO PÚBLICO DE CHACLACAYO", cuyo autor es MELLADO BACA IRAYA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LIP LICHAM CRUZ ANTONIO <b>DNI:</b> 07517707 <b>ORCID</b> 0000-0002-9670-8980	Firmado digitalmente por: CLICHAM el 17-01-2022 08:53:13

Código documento Trilce: TRI - 0277668