



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“El Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los  
Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión  
Educativa Local de Ventanilla – Callao 2013”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. María Natividad López López

**ASESOR:**

Dr. José Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

Educación

**LINEA DE INVESTIGACION**

Control Administrativo

**PERÚ - 2014**

## Declaracion jurada de autora

Yo María Natividad Lòpez Lòpez, egresada del programa de Maestría en Gestión Pública, de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 09861408, con tesis titulada “El clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla-Callao, 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi autoria.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plajada ni parcial ni totalmente
- 3) La tesis no ha sido autoplajada; quiero decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico y/o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, como producto de la aplicación de instrumentos, no han sido falseados, ni duplicados, ni tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la presente tesis, se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarme la falta de fraude por datos falsos, plajio, u otra información que no sea cierta o falsificación, asumo las consecuencias y acciones que de mi acción se deriben, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 19 de agosto del 2014

.....  
María Natividad López López

DNI N° 09861408

## Dedicatoria

- A dios : Gracias Señor por ser mi guía y darme la fortaleza, sabiduría e inteligencia para culminar con éxito este objetivo.
- A mis padres : En el cielo por derramar sus bendiciones y haber hecho posible mi creación, dándome la vida y consejos sabios para seguir el camino correcto.  
Alejandro y  
Matilde.
- A mis hijos : Por compartir momentos de alegrías, tristezas y por darme la motivación y apoyo para cumplir este maravilloso sueño.  
Joseph y  
Luis.
- A mi esposo : En el cielo por su protección espiritual.  
Julio
- A la universidad : Por ser la Institucion que me brindó la oportunidad de adquirir conocimientos, para obtener esta Maestría.  
Cesar Vallejo

## **Agradecimiento**

A Dios: Gracias Señor por ser mi guía y darme la fortaleza, sabiduría e inteligencia para lograr con éxito este objetivo.

A la Universidad Cesar Vallejo; Por darme la oportunidad de obtener conocimientos, para forjar con éxito esta maestría y formar parte de su Institución.

A mis Maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme su sapiencia y cimentar la base de mi formación maestría, compartiendo sus conocimientos y consejos sabios, brindándome la oportunidad de realizarme profesionalmente.

A mi Asesor por su apoyo y generosidad, al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica fundamental para el éxito culminado de esta investigación. Gracias por brindarme la confianza, afecto y amistad, y su preocupación porque alcance esta meta, por sus valiosas sugerencias, acertados aportes y colaboración durante el desarrollo de este trabajo, eternamente muy agradecida.

## **Presentacion**

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, Escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “El Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla-Callao- 2013”.

La investigación que presento tiene como propósito, establecer la relación que se da entre las dos variables en función que, en la actualidad las organizaciones de éxito consideran que el clima organizacional es uno de los elementos que promueve el bienestar emocional, por otro lado el desempeño laboral es otra variable que lleva a determinar el eficiente desempeño de los trabajadores, de ahí la importancia en el estudio.

El documento consta de cuatro capítulos, los mismos que se presentan en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que en una u otra forma pretende contribuir con el buen clima organizacional de las instituciones.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiarán no solo a la institución donde se llevo a cabo el estudio, sino a todas aquellas que deseen servirse de la experiencia, con la cual el trabajo habrá logrado con creces su cometido.

## Indice

	Página
Declaracion jurada de autora	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	ivv
Presentación	v
Indice	vii
Indice de tablas	ixx
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiii
Introduccion	xiv
<b>CAPITULO I: PROBLEMAS DE INVESTIGACION</b>	<b>16</b>
1.1. Planteamiento del problema.	17
1.2. Formulacion del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Justificación:	20
1.3.1. Justificación Temporal	20
1.3.2. Justificación Metodológica	20
1.3.3. Justificación Teórica	21
1.4. Limitaciones de la investigación	21
1.4.1. Teórica	21
1.4.2. Espacial	22
1.4.3. Temporal	22
1.5. Antecedentes	22
1.5.1. Internacionales:	22
1.5.2. Nacionales	24
1.6. Objetivos	27
1.6.1. Objetivo General	27
1.6.2. Objetivos Específicos	27

<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>29</b>
2.1.    Clima Organizacional	30
2.1.1.    Definición	30
2.1.2.    Enfoques Teoricos de Clima organizacional	32
2.1.3.    Características, del clima organizacional	35
2.1.4.    Tipos de clima organizacional.	36
2.1.5.    Factores que influyen en el Clima Organizacional	39
2.2.    Bases teóricas del Desempeño Laboral	55
2.2.1.    Definición	55
2.2.2.    Enfoques teóricos	57
2.2.3.    Fundamentos epistemológicos	67
2.2.4.    Dimensiones	69
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO</b>	<b>72</b>
3.1.    Hipótesis	73
3.1.1.    Hipótesis general:	73
3.1.2.    Hipótesis específicas:	73
3.2.    Variables	74
3.2.1.    Definición conceptual	74
3.2.2.    Definición Operacional	74
3.3.    Metodologia	75
3.3.1.    Tipo de Estudio:	75
3.3.2.    Diseño de Investigación	75
3.3.3.    Población y Muestra	76
3.3.4.    Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	77
3.3.5.    Método de Análisis de datos	81
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b>	<b>83</b>
4.1.    Descripción	84
4.1.1.    Resultados para Clima Organizacional	84

4.1.2. Resultados para Clima Organizacional por Dimensiones	85
4.1.2. Resultados de desempeño laboral	86
4.2. Resultados Inferenciales	87
4.2.1. Clima Organizacional y Desempeño Laboral	87
4.2.2. Autorrealización y Desempeño Laboral	88
4.2.3. Involucramiento Social y Desempeño Laboral	90
4.2.4. Supervisión y Desempeño Laboral	91
4.2.5. Comunicación y Desempeño Laboral	92
4.2.6. Condiciones Laborales y Desempeño Laboral	93
4.2. Discusión de Resultados	94
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	98
Conclusiones	99
Recomendaciones	101
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	102
<b>ANEXOS</b>	107
Anexo 1. Matriz de consistencia	108
Anexo 2. Instrumento de clima organizacional	113
Anexo3. Instrumento de desempeño laboral	118
Anexo 4. Ficha de validación por expertos	120
Anexo 5. Base de datos	135

## Indice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	74
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	74
Tabla 3	Juicio de Expertos del cuestionario de clima organizacional	78
Tabla 4	Confiabilidad del Cuestionario de Clima organizacional	79
Tabla 5	Juicio de Expertos de la escala de desempeño laboral	81
Tabla 6	Confiabilidad de la escala de desempeño laboral	81
Tabla 7	Interpretación de la correlación	82
Tabla 8	Clima organizacional en opinión de trabajadores administrativos de la UGEL	84
Tabla 9	Distribución de frecuencias del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores administrativos de la UGEL	85
Tabla 10	Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de UGEL Ventanilla.	86
Tabla 11	Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de UGEL Ventanilla.	88
Tabla 12	Autorrealización en opinión de trabajadores administrativos de UGEL Ventanilla	89
Tabla 13	Involucramiento en opinión de trabajadores	90

	administrativos de UGEL Ventanilla.	
Tabla 14	Supervisión en opinión de trabajadores administrativos de UGEL Ventanilla	91
Tabla 15	Comunicación en opinión de los trabajadores administrativos UGEL Ventanilla	92
Tabla 16	Condiciones laborales en opinión de trabajadores administrativos de UGEL Ventanilla	93

## Índice de figuras

Figura 1	Clima organizacional en opinión en los trabajadores administrativos de la UGEL de Ventanilla-Callao.	84
Figura 2	Clima organizacional por dimensiones en los trabajadores administrativos de la UGEL Ventanilla-Callao.	86
Figura 3	Niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL Ventanilla-Callao.	87

## Resumen

La presente investigación determina la existencia de una correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla-Callao-2013, en ella se procedió a evaluar el clima Organizacional en la forma como se conducen los trabajadores administrativos de La Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla-Callao-2013, así como determinar el desempeño laboral; empleando el tipo de investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. Se analizó a una población de 120 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao-2013. Los datos fueron recabados con una escala de clima organizacional CL-SPC creada por Sonia Palma Carrillo (2004); Los criterios de exclusión de ambas pruebas determinaron una muestra de 80 trabajadores administrativos.

Concluyendo que el clima organizacional está relacionado directamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla-Callao 2013 según la prueba de Kolmogorov Smirnov para clima organizacional y desempeño laboral, a los resultados obtenidos se aplicó la prueba paramétrica  $r$  de Pearson con procesador SPSS, resultando que los datos de las variables provienen de una distribución normal  $\text{Sig} > 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula de normalidad asumiendo que la hipótesis de investigación es cierta.

Del resultado obtenido se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,656, Sig. Bilateral .000 “correlación positiva media” de acuerdo a Hernandez (2003,p.537) en que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en opinión de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla-Callao-2013, con un nivel de confianza del 95%.

**Palabras claves:** Clima organizacional – Desempeño Laboral.

## **Abstract**

This research determines the existence of a correlation between organizational climate and work performance of employees of Local Education Management Unit of Window-Callao-2013, it proceeded to evaluate climate Organizational in how administrative workers behave. The Local Education Management Unit of Window-Callao-2013, as well as determining job performance; use the exchange correlational descriptive research with a non-experimental design. We analyzed a population of 120 administrative workers Local Education Management Unit of Window - Callao-2013. Data were gathered using a scale of organizational climate CL-Palma SPC created by Sonia Carrillo (2004); Exclusion criteria for both tests resulted in a sample of 80 administrative workers.

Concluding that the organizational climate is directly related to job performance of administrative workers Local Education Management Unit of Window-Callao 2013 as proof Kolmogorov Smirnov to organizational climate and job performance, the results obtained parametric test was applied Pearson r with SPSS processor, resulting in variable data come from a normal distribution Sig> 0.05, the null hypothesis of normality is rejected assuming that the research hypothesis is true.

From the results obtained it follows that there is a statistically significant correlation of 0.656, Sig. Bilateral .000 "medium positive correlation" according to Hernandez (2003, p.537) that the organizational climate is significantly related to job performance in the opinion of administrative workers Local Education Unit Management Window-Callao-2013, with a confidence level of 95%

Keywords: Organizational Climate – Job Performance

## Introduccion

La investigación titulada, “El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local de Ventanilla-Callao-2013” se realizo bajo el fundamento de las teorías sobre las variables clima organizacional y desempeño laboral. En el estudio se toma conceptos de Goncalves, A (1997) quien define clima organizacional como un fenómeno que media el factor del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como: la productividad, satisfacción, rotación, etc. Flores (1997) destaca el hecho de considerar al trabajador como colaborador y no como empleado; asimismo, la concepción del empleado como factor humano y no como recurso humano.

En ese contexto el clima organizacional, evidenciado a través del rendimiento laboral, es una relación entre lo que se ha obtenido y el esfuerzo empleado para obtenerlo. Es un nivel de éxito en la organización, en el trabajo y a pesar que existen teorías; lo cierto es que a buen clima organizacional eficiente desempeño laboral.

En la presente investigación se muestra luego del análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos tanto al inicio como al final del trabajo y que fueron procesados con el software estadístico SPSS versión 15.0 aplicando el coeficiente  $r$  de Pearson y la prueba de significación chi cuadrada, que existe de una correlacion entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local de Ventanilla-Callao.

El marco gnoseológico del presente trabajo de investigación fundamenta las coordenadas generales del trabajo: antecedentes del problema, aportes de las teorías de la investigación, y la sinergia de las variables involucradas, de ahí que la investigación esta estructurada en cuatro capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el capitulo I. Problema de investigacion, contiene el planteamiento del problema, donde se expone su formulación de la investigación, su justificación y

limitaciones

El capítulo II. Marco Teórico, presenta las bases teóricas de las variables y términos básicos.

El capítulo III. Marco Metodológico: se describen las hipótesis, variables, metodología, población y muestra, métodos de investigación, técnicas e instrumentos y análisis de datos.

El capítulo IV. Presenta los procedimientos de análisis de los datos en forma estadística descriptiva e inferencial presentado en tablas comparativas.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones para el contexto de organizaciones educativas y para futuras investigaciones.

La autora