



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los  
trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de  
Apurímac 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios**

**AUTOR:**

Vera Hurtado, Carlos Enrique ([orcid.org/0000-0002-2314-6657](https://orcid.org/0000-0002-2314-6657))

**ASESOR:**

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru ([orcid.org/0000-0002-5668-0557](https://orcid.org/0000-0002-5668-0557))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Debo dedicar este trabajo a mis padres y a mi hijo, por ser la razón y el motivo principal, para lograr mis metas y objetivos, el cual fue conseguir el título de Maestro, así mismo de forma muy especial al Magister Mauro Granados Maguiño por su constante apoyo incondicional, durante este periodo, arduo de muchos sacrificios, pero con un final satisfactorio.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer primeramente a Dios, a todas las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente, y a todas las autoridades de esta casa de estudios.

De igual manera a mis docentes en especial a la Magister. Granados Maguiño, Mauro; quien pudo estar apoyándonos en todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
4.1. Presentación descriptiva de resultados	22
4.2. Presentación del análisis inferencial	36
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	51

## Resumen

La presente investigación ha sido ejecutada en la Universidad Nacional Micaela Bastidas para determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos. El clima laboral ha sido estudiado bajo el trabajo de Datta y Singh (2018), que comprende las dimensiones de: Espíritu de profesión, organización y grupo de trabajo, facilitación y apoyo de líderes, cohesión, claridad y objetividad del sistema, desafío laboral, variedad y retroalimentación. Mientras que el constructo de desempeño laboral tuvo las dimensiones de planificación, responsabilidad, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de las normas. La metodología utilizada en la presente tesis es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que constó de 47 preguntas aplicadas a 42 trabajadores administrativos de la institución. Los resultados de la investigación demuestran la existencia de una relación positiva o directa significativa que no es producto del azar, el nivel de correlación es bajo entre el clima laboral y el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

**Palabras clave:** Clima laboral, desempeño laboral, ámbito administrativo

## **Abstract**

This research has been carried out at the Micaela Bastidas National University to determine the relationship between the work environment and the work performance of its administrative workers. The work environment has been studied under the work of Datta and Singh (2018), which includes the dimensions of: Spirit of profession, organization and work group, facilitation and support of leaders, cohesion, clarity and objectivity of the system, labor challenge, variety and feedback. While the work performance construct had the dimensions of planning, responsibility, reliability and discretion, interpersonal relationships and compliance with the rules. The methodology used in this thesis is quantitative approach, applied type, correlational level, because it seeks to determine the relationship between variables. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire that consisted of 47 questions applied to 42 administrative workers of the institution. The results of the research demonstrate the existence of a significant positive or direct relationship that is not the product of chance, the level of correlation is low between the work environment and the work performance of the administrative workers of the Micaela Bastidas National University of Apurímac.

**Keywords:** Work environment, work performance, administrative field

## I. INTRODUCCIÓN

El planteamiento del problema se presenta porque el personal de una organización es un activo fundamental para el logro de la visión y misión de una entidad, por ello que las instituciones deben ocuparse de sus empleados. Uno de los factores que influyen en mantener un alto nivel de productividad de los empleados es el clima laboral que influye en sus estados cognitivos y emocionales, concentración, comportamiento, acciones y habilidades, por lo tanto, en su desempeño como indican Athirah Saidi et al. (2019). Un trabajador que hace un esfuerzo adicional, marca la diferencia en el desempeño organizacional en su conjunto, pues se genera un clima de competitividad, compartir conocimientos, y en general, la productividad se incrementa.

Siendo, tal su importancia, es necesario evaluar continuamente el estado del clima laboral para tomar medidas preventivas o correctivas que permitan formar paulatinamente un nuevo concepto de clima organizacional que desemboque en una nueva forma de cultura organizacional. Dado que la cultura organizacional es un concepto cambiante y en continua evolución, se va construyendo con los cambios organizacionales internos y con los factores externos, es necesario incluir el clima laboral como un factor determinante en el desarrollo continuo de la cultura organizacional.

La Universidad Nacional Micaela Bastidas (UNAMBA), una organización pública creada en el año 2000 (UNAMBA, 2021b), tiene una importancia decisiva en el desarrollo de la región Apurímac donde tiene su sede, así como a nivel nacional en su conjunto, ya que una universidad pública democratiza la educación, promueve el ascenso social, genera conocimientos especializados en áreas de valor estratégico para el país, genera investigación y debate, entre otros. Esta universidad cuenta con 3834 estudiantes a nivel de pregrado y 27 estudiantes a nivel de posgrado (UNAMBA, 2021a), y se ubica en el puesto 78 en el ránking de mejores universidades del Perú (EstudiaPerú, 2021). Siendo la región Apurímac, una región que presenta un índice de pobreza elevado, situándose entre el 31,3% a 34,6% de su población (INEI, 2020), se ubica en el puesto 19 de 24 entre las regiones de Perú presentando un índice de competitividad de 0.35, donde el puntaje

mayor es de 1, como reporta CNCF (2015), una forma de promover el crecimiento es por medio de la educación. En ese sentido, la universidad tiene una gran responsabilidad como institución y debe brindar servicios de calidad. De acuerdo a la ley universitaria 32220, la universidad se define como “una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural... Está integrada por docentes, estudiantes y graduados”. Si bien es cierto, la ley indica que está compuesta por docentes, estudiantes y graduados, al ser una institución pública requiere de un soporte administrativo que hace las labores de soporte y apoyo para diversas tareas; por ello, se resalta la importancia de generar un clima laboral adecuado en todos los estamentos de la universidad, ya que su funcionamiento y entrega de servicio de calidad responde a las necesidades de toda una comunidad y tiene impacto en los ámbitos educativos, sociales, culturales y económicos.

La formulación del problema viene dada por el problema general: ¿En qué medida se relacionan el clima laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la UNAMBA, 2021? Y los problemas específicos i) ¿En qué medida se relacionan el clima laboral y la planificación en los trabajadores de la UNAMBA, 2021?, ii) ¿En qué medida se relacionan el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores de la UNAMBA, 2021?, iii) ¿En qué medida se relacionan el clima laboral y la confiabilidad y discreción en los trabajadores de la UNAMBA, 2021?, iv) ¿En qué medida se relacionan el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la UNAMBA, 2021? y v) ¿En qué medida se relacionan el clima laboral y el cumplimiento de las normas en los trabajadores de la UNAMBA, 2021?

La justificación de la investigación se da por el clima organizacional o clima laboral es una constante preocupación a nivel mundial, esto se refleja en la ingente cantidad de investigaciones relativas a este tema. Básicamente está relacionado con el cuidado del propio personal, ya sea en una institución pública o privada, puesto que la productividad depende en gran medida de la satisfacción con el trabajo que la persona realiza y el clima laboral juega un factor preponderante.

En la literatura, se ha encontrado que el clima organizacional es más significativo para predecir la rotación que las características personales y laborales, así lo afirman Hopkins et al. (2010), es decir, que se podría mejorar el cuidado del personal teniendo en cuenta el estudio continuo del clima laboral. Sumado a ello, varios estudios empíricos indicaron la fuerte relación entre el clima organizacional y la intención de innovación, equidad y afiliación, como los trabajos de Al-Kurdi et al. (2020) y Chennamaneni et al. (2012). Al tener al personal mucho más comprometido, se puede avanzar con las metas y propósitos organizacionales y lograr un crecimiento de calidad sostenido en los servicios ofrecidos.

Los objetivos de la investigación están determinados por el objetivo general: Determinar en qué medida se relacionan el clima laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la UNAMBA, 2021. Y los problemas específicos i) Determinar en qué medida se relacionan el clima laboral y la planificación en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, ii) Determinar en qué medida se relacionan el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, iii) Determinar en qué medida se relacionan el clima laboral y la confiabilidad y discreción en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, iv) Determinar en qué medida se relacionan el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la UNAMBA, 2021 y v) Determinar en qué medida se relacionan el clima laboral y el cumplimiento de las normas en los trabajadores de la UNAMBA, 2021.

La hipótesis de la investigación está compuesta por la hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la UNAMBA, 2021. Y las hipótesis específicas i) Existe relación significativa entre el clima laboral y la planificación en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, ii) Existe relación significativa entre el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, iii) Existe relación significativa entre el clima laboral y la confiabilidad y discreción en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, iv) Existe relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la UNAMBA, 2021 y v) Existe relación significativa entre el clima laboral y el cumplimiento de las normas en los trabajadores de la UNAMBA, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### Antecedentes

Los antecedentes son un conjunto de experiencias previas similares a la investigación, o similares en gran medida. Esto ayuda a que se puedan evaluar y comparar otras experiencias. Entre los antecedentes internacionales se encuentran el de Datta y Singh (2018) en su trabajo: "Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees", realizaron una investigación para determinar cuáles son las dimensiones que compondrían el clima organizacional desde el punto de vista de los trabajadores de hostelería. Luego de haber construido un cuestionario personalizado al contexto de este modelo de negocio, midieron las diferencias de percepción entre los empleados sobre el clima organizacional. Se obtuvieron datos de 504 empleados en 18 hoteles de lujo en India. El procesamiento de información inició con la recopilación de estadísticos descriptivos a priori para evaluar el clima laboral, que fueron 35. Finalmente se obtuvieron 5 dimensiones que constan de 22 compuestos de 44 elementos. Se encontró que los empleados de los hoteles de 5 estrellas percibían mejor el clima que los hoteles de categoría inferior, así como en particular en los empleados masculinos y de los departamentos de limpieza, cocina y servicio, de manera que cumpla con sus expectativas. El análisis factorial exploratorio identificó cinco componentes que explican una varianza del 60,11%. El análisis de varianza concluye que las percepciones del clima laboral de los trabajadores están marcadas por las categorías a las que éstos perteneces, estas diferencias también estuvieron influenciadas por los puestos de trabajo y el género.

Loh et al. (2019), realizaron una revisión sistemática en su trabajo "Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review", donde exploran cómo el clima organizacional, particularmente el clima de seguridad tiene efectos en resultados de salud (tiene relación directa con enfermedades, estrés, etc.), es decir aportar en las bases teóricas sobre las contribuciones académicas anteriores al clima organizacional y la salud. Después de hacer una revisión de 1129 artículos en las bases de datos: ISI Web of Knowledge, PsycINFO y EBSCOHost Academic Premier Search, eliminar los duplicados, remover aquellos

que su resumen no concordaba con la investigación; se llegó a 56 artículos revisados. Se clasificaron los estudios en los siguientes compuestos: Clima general, Clima de seguridad psicosocial, Clima de seguridad física, Clima de servicio, Clima solidario y afectivo, Clima del equipo y Otros climas organizacionales. Se plantearon las siguientes hipótesis: i) ¿Varían las relaciones entre los climas organizacionales y la salud para diferentes facetas del clima organizacional y diferentes tipos de variables relacionadas con la salud? Como resultados a esta hipótesis se reveló que el clima organizacional, desde su aparición en la literatura, ha mostrado una relación positiva tanto con la salud física como psicológica de los empleados y casi no se encontraron discrepancias entre los diferentes constructos del clima organizacional, ya que el clima organizacional general, el clima de seguridad y el psicológico fueron igualmente predictivos de la salud, mientras mostraban una pequeña tendencia a relacionarse con más frecuencia con la salud física que con la psicológica; ii) ¿Existe alguna diferencia entre los resultados obtenidos de diferentes fuentes de datos, diferentes diseños de investigación y diferentes procedimientos analíticos? La segunda pregunta de investigación del estudio se centró principalmente en el diseño metodológico de los estudios de clima organizacional y salud. Al explorar el nivel de análisis, los hallazgos del estudio han demostrado que se han realizado más estudios sobre el clima psicológico que sobre el clima organizacional. En general, los efectos a nivel individual se confirmaron con más frecuencia (casi un 30% más) que los efectos a nivel organizacional. Esto quizás sugiera que los estudios que analizan el clima psicológico a nivel individual solo podrían conducir a una sobreestimación del impacto del clima a nivel organizacional en la salud. Con base en estos resultados, se puede decir que el clima organizacional está más a menudo relacionado con los resultados relacionados con la salud a través de las condiciones laborales.

Sarıköse y Göktepe (2021) en su estudio “Effects of nurses’ individual, professional and work environment characteristics on job performance”, examinaron los efectos de las características individuales, profesionales y del entorno laboral de las enfermeras en sus niveles de desempeño laboral. Se trató de un estudio descriptivo, transversal. Utilizando las directrices STROBE. La muestra del estudio incluyó a 370 enfermeras que trabajaban en un hospital privado

y dos universitarios en Turquía. Toda la data recogida fue analizada usando la estadística descriptiva, correlación de Spearman y regresión lineal múltiple (paso a paso). Los resultados informan que el desempeño laboral se ve afectado por los fundamentos de enfermería para la calidad de la atención; adecuación del personal y los recursos; habilidades del administrador de enfermería, liderazgo y apoyo para las enfermeras, la solidaridad del colega y el nivel educativo.

Olunfunminiyi (2019), realizó un estudio para examinarla influencia del entorno laboral en el desempeño laboral y la autoestima de los empleados de Dangote Flour Mills Plc de Nigeria como estudio de caso. Se trabajó con un cuestionario de estructura de 200 encuestados en la organización. Se postularon dos hipótesis de investigación: i) No existe una correlación significativa entre el entorno laboral y la autoestima de los empleados y ii) No existe una correlación significativa entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los empleados en Dangote Flour Mills Plc. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y la autoestima de los empleados a un nivel de probabilidad de 0.05 [ $r(198) = 0.541, p < 0.01$ ]. También se descubrió que existe una relación significativa entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los empleados [ $r(198) = 0.503, p < 0.01$ ]. Con lo que se concluye que el entorno laboral influye tanto en el desempeño laboral como en la autoestima de los empleados.

Los antecedentes nacionales se listan a continuación: Gutiérrez López (2019) en su trabajo de investigación ejecutado en el Depósito San Antonio S.A.C, buscó determinar la relación del clima organizacional y el rendimiento laboral de su personal, que ascienden a un total a 15 personas, quienes fueron consultadas usando el instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos en el enunciado central indicaron que no existe una relación entre el clima organizacional con el rendimiento laboral, sin embargo, sí se halló una correlación negativa significativa entre una de las variables y su dimensión, que se corresponde con la variable del clima organizacional con la dimensión supervisión con el rendimiento laboral, indicando que cuanto mayor supervisión existe, el rendimiento laboral disminuye.

En el artículo de Huaita y Luza (2018), denominado: “El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas”, este artículo científico tuvo por propósito establecer cuál es la influencia del clima laboral y además de la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes de las instituciones secundarias de Barrios Altos. En cuanto al tipo de investigación es básica y el nivel es explicativo porque busca encontrar las causas de la variable desempeño docente. Se realizó un muestro aleatorio de 103 docentes de colegios secundarios de Barrios Altos. Los cuestionarios aplicados en la encuesta tuvieron una escala de valoración tipo Likert las que fueron evaluadas por expertos bajo la técnica de Delphi. La investigación trabajo con 3 instrumentos, un cuestionario para el clima laboral, un segundo cuestionario para la satisfacción laboral y un tercer instrumento para el desempeño docente. Para el análisis de datos recolectados, se usó en la parte descriptiva tablas de frecuencia y en la inferencial se contrastó la hipótesis mediante regresión logística. Se concluyó que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen de manera significativa en el desempeño de los docentes de secundaria de Barrios Altos en 2016. Además, estas dos variables clima y satisfacción laboral predicen a la variable desempeño docente en un nivel de 54.2% de su varianza.

En otro artículo, de Chagray et al. (2020), titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana”, los autores se plantean el objetivo de definir y medir la relación entre dos variables: clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores de una entidad privada del rubro de leche. En el aspecto metodológico, el autor trabajo bajo un estudio descriptivo, correlacional y transversal para estudiar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La muestra estuvo compuesta por cuarenta empleados de la entidad, a quienes se realizó la técnica de la encuesta con el instrumento de un cuestionario que constaba de 17 preguntas para la primera variable: clima organizacional y un segundo cuestionario de 15 preguntas formuladas para la variable desempeño organizacional. Los resultados a los que se arribaron fueron que el 72.5% de empleados considera que en la empresa existe un buen clima organizacional y el 27.5% restante lo percibe como excelente. Además, los trabajadores con un desempeño laboral excelente corresponden al 82.5%, mientras 17.5% demuestran

un buen desempeño. El resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.942 indicando una relación directa entre las dos variables. Como conclusión se observa que el clima organizacional favorable tiene una influencia directa positiva en el desempeño de los empleados.

En la tesis de Gonzalez (2019), titulada: “Clima laboral y productividad de la empresa Maestro Perú S.A. ciudad de Huacho, periodo 2017”, se fijó como propósito determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa Maestro Perú S.A. en Huacho. Para ello se realizó una investigación que usa el método deductivo-deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, correlacional; para determinar la relación entre las variables de estudio. La muestra estuvo compuesta por 70 trabajadores de la empresa. Se trabajaron 2 cuestionarios para medir ambas variables de estudio: clima laboral y productividad. Para el análisis estadístico, se usó la prueba de Tau\_b de Kendall para medir la relación entre las variables, la cual indicó que existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en la empresa, es decir que una mejora en las dimensiones del clima laboral mejora el nivel de productividad en la empresa. La conclusión es que sí existe una relación significativa entre la productividad de la empresa y el clima organizacional.

En el trabajo de investigación de Novoa y Regalado (2017), plasmado en la tesis: “Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo”, en que las autoras pretenden lograr analizar la relación existente entre las variables clima laboral y satisfacción de clientes de la empresa Oltursa en las ciudades de Piura y Chiclayo. Sobre la metodología se indica que la investigación fue descriptiva, debido a que se recolectó la información en un solo momento la investigación fue transversal y de diseño no experimental ya que no se manipuló deliberadamente las variables del estudio. Fue un enfoque correlacional ya que se pretendía medir la fuerza de asociación de las variables clima laboral y satisfacción del cliente. Se utilizaron 2 instrumentos para recoger los datos uno para cada variable, en el caso del clima laboral se utilizó el cuestionario propuesto por Sonia Palma Carrillo y para la variable satisfacción del cliente se basó en el modelo SERVQUAL. El muestreo determinó que debían obtenerse los datos de 33 trabajadores y 340 clientes de Piura y Chiclayo. Se utilizaron los

programas SPSS 24 y Excel para el procesamiento y análisis de datos, realizando un análisis descriptivo y multivariado, primeramente, y posteriormente se realizó el análisis inferencial mediante un análisis de correlación. La conclusión del estudio fue que existe correlación entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0.707.

### **Teorías relacionadas a Clima laboral**

El clima laboral se ha definido como “una situación y sus vínculos con los pensamientos, sentimientos y comportamientos de los miembros de la organización” por Denison (1996); mientras que Jorde-Bloom (1988) la define como “la conciencia de los miembros de la organización sobre el estado y la situación de la organización” o cómo las personas perciben su entorno laboral. Aunque es común encontrar en la literatura los términos: clima organizacional, clima laboral, percepciones laborales y percepciones del entorno laboral utilizados de forma indistinta, tal como lo abordan Parker et al. (2003). Para acercarse más a su definición, se han propuesto dimensiones que detallen su naturaleza, tal como en el trabajo de James y Jones (1974), quienes consideraron: características del puesto, características del rol, características del liderazgo, características sociales y atributos organizacionales, mientras que Glisson et al. (2012) presentaron tres atributos: compromiso, funcionalidad y estrés, todos los cuales tienen que ver con las percepciones de los trabajadores sobre el impacto de su entorno laboral en su bienestar y funcionamiento personal. Dentro de la definición de clima laboral, también se debe mencionar el entorno laboral, que es el lugar de trabajo donde confluye cualquier elemento que afecte la forma y calidad de la realización del trabajo.

En su conjunto, el clima laboral puede desempeñar un papel crucial en relación con el comportamiento de los miembros, los niveles de motivación y el compromiso organizacional, el fomento de un clima laboral adecuado, genera un ambiente de cooperación y de amistad entre los integrantes que ayuda a apaciguar condiciones negativas tales como discordia, disonancia o falta de armonía emocional. A su vez, menos condiciones negativas pueden conducir a una disminución del riesgo de intención de rotación.

Se considera que el clima laboral está asociado con la cultura organizacional, pero toma una perspectiva diferente. Mientras que la literatura indica que la cultura describe las creencias, valores y artefactos organizacionales, el clima explica las características de la organización desde la perspectiva de los empleados, así lo manifiestan Al-Kurdi et al. (2020), es decir, las impresiones subjetivas, los sentimientos y la percepción de las acciones de los miembros de la organización. Por lo tanto, el clima organizacional guía la conducta de los empleados al transmitirles qué comportamiento es deseable y apropiado en la organización. Las normas subjetivas se forman con frecuencia después de considerar los valores y normas organizacionales, influyendo en la norma subjetiva de un individuo al transmitirle qué comportamiento es apropiado o esperado. Finalmente, el buen clima organizacional puede generar la confianza organizacional, que es un ambiente donde el trabajador siente que puede compartir conocimientos con sus compañeros, no se encuentra en presión de competencia negativa, sino en un crecimiento conjunto entre compañeros.

Brock et al. (2005) han caracterizado el clima laboral en equidad, innovación y afiliación. La equidad se refiere a la percepción de un empleado de que las prácticas organizacionales son justas y equitativas. Esto genera confianza entre los empleados y puede motivarlos a compartir conocimientos. La innovación se refiere a las percepciones de los empleados de que la organización considera en gran medida la creatividad y la innovación. Esto genera confianza entre los miembros de la organización y la administración y puede promover el fomento de la creatividad. La afiliación es la percepción de pertenencia a una organización.

Dimensiones del clima organizacional. Existen variados estudios que han clasificado las dimensiones del clima laboral u organizacional, como son el de Davidson (2000) y Johnston y Spinks (2013); las cuales intentan acercarse a la definición más completa que capture los atributos centrales para medirlo de forma efectiva. La presente investigación presenta el trabajo bajo la propuesta de Datta y Singh (2018a), la cual clasifica a las dimensiones del clima organizacional en: i) Espíritu de Profesión, Organización y Grupo de trabajo. En esta categoría se agrupan las impresiones acerca de la atmósfera entre los miembros de un grupo de trabajo, así como la confianza entre ellos, la organización que la empresa tiene

para dar a conocer los objetivos, estrategias y políticas; ii) Facilitación y apoyo de líderes. Referido al rol de los superiores dentro de la organización y su relación con los trabajadores, así como el conocimiento que éstos tienen de los problemas y dificultades del modelo de negocio; iii) Cohesión, claridad y objetividad del sistema. Recoge los atributos de cohesión como grupo, si existe claridad en la comunicación y iv) Desafío laboral, variedad y retroalimentación. Los atributos que recoge son si existe un desafío laboral y de perfeccionamiento de habilidades y entrenamiento, así como si existe retroalimentación en las áreas de trabajo.

### **Teorías relacionadas a rendimiento laboral**

El desempeño de los empleados es la forma en que un miembro del personal cumple con los deberes de su función, completa las tareas requeridas y se comporta en el lugar de trabajo. Las medidas de desempeño incluyen la calidad, cantidad y eficiencia del trabajo.

Cuando los líderes monitorean el desempeño de los empleados, pueden dibujar una imagen de cómo está funcionando el negocio. Esto no solo ayuda a resaltar lo que las empresas podrían estar haciendo en el presente para mejorar su negocio, sino que esta información también alimenta los planes de crecimiento futuros. Sin embargo, centrarse en el desempeño de los empleados no solo beneficia a la empresa. Ayuda a los empleados a alcanzar su máximo potencial, al mismo tiempo que mejora el rendimiento general, lo que puede tener efectos positivos en la moral y la calidad del trabajo realizado. Por último, pero lo más importante, cuando los empleados tienen un rendimiento inferior, los clientes pueden estar insatisfechos. Como resultado, toda la empresa puede verse afectada por un rendimiento deficiente y tener dificultades para alcanzar los objetivos (Decramer et al., 2012).

El entorno laboral y el desempeño podrían percibirse como dos situaciones opuestas, básicamente sucede en organizaciones donde la parte directiva considera que el entorno laboral es una actividad extra, que consume recursos y no es productiva. Considerando que la mejora de las habilidades de los empleados será lo que mejore su desempeño. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el empleado pasa gran parte de su tiempo al día en su lugar de trabajo, y que tiene

mucha influencia el lugar donde operan, este lugar está inmerso en diversos factores que condicional un trabajo eficaz.

El desempeño laboral lo definen Pedraza et al. (2010) como el “valor total esperado para la organización de los episodios de comportamiento discretos que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo estándar”. El desempeño es el valor organizacional esperado de lo que hacen las personas. Los resultados son estados o condiciones de las personas o cosas que se modifican por lo que hacen de manera que contribuyen o restan valor a la eficacia organizacional. Por lo tanto, los resultados son la ruta a través de la cual el comportamiento de un individuo ayuda u obstaculiza que una organización alcance sus objetivos, que es lo que hace que sea atractivo centrarse en los resultados cuando se considera el desempeño individual. El desempeño laboral se relaciona con el desempeño de las personas en sus deberes laborales en términos de la cantidad esperada y la calidad de sus trabajos y se ha definido como el valor esperado general de los comportamientos de los empleados llevados a cabo en el transcurso de un período de tiempo determinado.

#### Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo a Silva (2016), existen seis constructos sobre los cuales se sustenta el desempeño laboral, constituyendo todos en su conjunto el desempeño laboral, y consta de las siguientes dimensiones:

Planificación, planificar es establecer los objetivos de una organización y decidir cuál es la mejor manera de alcanzarlos, así indica Griffin (2021). Por tanto, la planificación son un conjunto de actividades conducentes a la determinación del curso de acción apropiado para lograr esos objetivos planteados, y tienen una relación directa con una visión predeterminada, un rumbo a seguir, por tanto, la planificación es al mismo tiempo, el resultado previsto esperado a través de etapas a recorrer y ciertos métodos a utilizar (Smith et al., 2018).

Responsabilidad, McGrath y Whitty (2018) lo definen como la obligación de realizar satisfactoriamente una tarea. La responsabilidad se refiere a la obligación de realizar determinadas funciones para lograr determinados resultados. La

responsabilidad es coextensiva con la autoridad. Cuando un superior delega autoridad a su subordinado, este último se hace responsable ante el primero del desempeño de la tarea y también del uso adecuado de la autoridad. Por tanto, la responsabilidad es un derivado de la autoridad. La responsabilidad es absoluta y no se puede delegar. Un subordinado a quien su superior asigna una tarea, puede realizarla él mismo o puede hacerlo de su propio subordinado. Pero, en ambos casos, solo será responsable ante su superior. Estos conceptos usados en la administración pública muestran la naturaleza cambiante de acuerdo a quién tiene ese momento el deber de cumplir una obligación.

Confiabilidad y discreción. Son dos términos que de forma conjunta presentan una característica propia del individuo. Se entiende por discreción a la capacidad de poder gestionar información relevante sin sobrepasar los límites de confianza dados para su uso. La confiabilidad es un atributo de la persona que se muestra como alguien confiable y con criterio para depositar en ella información importante o sensible en cualquier ámbito, en este caso, información institucional.

Relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales en el trabajo (y también fuera de él) desempeñan un papel fundamental en el desarrollo y mantenimiento de la confianza y los sentimientos positivos en una organización. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales por sí sola no es suficiente para producir la productividad del trabajador, puede contribuir significativamente a ello. Las relaciones interpersonales que se forman en el trabajo desempeñan un papel fundamental tanto en el éxito laboral como en el progreso profesional. Las relaciones interpersonales positivas permitirán una comunicación y comprensión efectivas entre los empleados.

Cumplimiento de las normas. Se refiere a las acciones de cumplir con una regla, ley, normativa o política establecida en la organización. Estas normas describen el objetivo que las organizaciones aspiran a lograr en sus esfuerzos por asegurarse de conocer y tomar medidas para cumplir con las leyes, políticas y regulaciones pertinentes; en ese sentido, los trabajadores de la entidad deberán cumplir las normas para apoyar estos objetivos.

### III. METODOLOGÍA

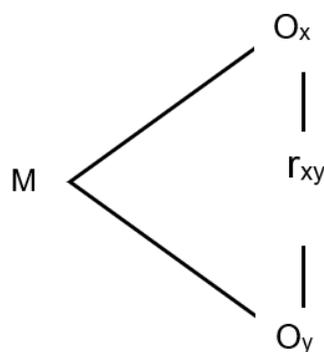
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En función a su grado de abstracción, este trabajo de investigación corresponde a la clasificación de tipo Básica, pues no se busca la solución de un problema por medios prácticos como indican Borjas et al. (2019). En función a la planificación se clasifica como Prospectiva, porque se tomaron datos que se generaron en un periodo futuro y han sido planificados previamente. La investigación es Transversal porque se evaluaron las variables en una ocasión. Además, el trabajo es analítico porque analiza dos variables.

El nivel de investigación se define como correlacional, ya que se desea conocer el nivel de relación existente entre las variables a estudiar (Ramos Galarza, 2020).

El diseño corresponde al tipo no experimental, ya que el objetivo es el estudio del estado natural de las variables sin intervención externa; además es transeccional correlacional, pues se determinó cuál es el nivel de relación entre las variables clima laboral y rendimiento laboral en trabajadores de una universidad pública, teniendo como objetivo describir cómo se comporta cada una de las variables y cuál es su interrelación en determinado momento (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018).

El diseño presentado para este trabajo se corresponde con la de investigación no experimental, transeccional correlacional, la cual contempla la siguiente estructura:



Dónde:

M = Muestra: 105 trabajadores del personal administrativo de la UNAMBA.

O<sub>x</sub> = Clima laboral

O<sub>y</sub> = Desempeño laboral

r<sub>xy</sub> = relación entre ambas variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Identificación de las variables:

- Variable independiente: Clima laboral
- Variable dependiente: Desempeño laboral

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

La población es un conjunto de unidades, usualmente personas, objetos, transacciones o eventos; en los que se está interesado en estudiar, así indica Robles (2019). A esta población se aplican estudios con el fin de conocer sus ideas, percepciones o medir algo cuantitativo referido a ellas.

La población del presente estudio estuvo compuesta por los trabajadores administrativos de la UNAMBA, que asciende a 145.

Muestra. Es una parte representativa de un grupo poblacional. La muestra siempre debe estar enfocada en la selección de participantes que tengan relevancia para el estudio en particular, así como indican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). La muestra ha sido elegida a conveniencia, por la disponibilidad del acceso a información de los usuarios, por ello, la muestra asciende a 42 trabajadores.

Muestreo. Por conveniencia en el presente estudios se realizó un muestreo de tipo no probabilístico o dirigido, debido a que se seleccionaron los individuos de la población de acuerdo a los criterios de disponibilidad y accesibilidad.

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

Técnica

La técnica utilizada en esta investigación es la Encuesta. Una encuesta es la combinación de preguntas, procesos y metodologías que analizan datos sobre otros. Una encuesta siempre incluye cuestionarios de acuerdo a Arias Gonzáles (2020). Normalmente organizada con un propósito profesional o académico, la creación de una encuesta puede llevar tiempo y requiere mucho cuidado. Recopilar o interpretar datos incorrectamente puede reducir la validez de los resultados. El propósito final de una encuesta es obtener más información sobre un determinado grupo de personas o un contexto específico. Las encuestas permiten analizar datos que finalmente se pueden generalizar hacia toda la población. Pinsonneault y Kraemer (1993) definen a la encuesta como un “medio para recopilar información sobre las características, acciones u opiniones de un gran grupo de personas”.

### Instrumento

El instrumento utilizado fue el Cuestionario. Un cuestionario es el conjunto de preguntas que se les da a los participantes en un proyecto de investigación. Puede ser parte de una encuesta más amplia. El propósito del cuestionario es recopilar datos de una audiencia objetivo. Incluirá preguntas abiertas, preguntas cerradas o una combinación de ambas. Los datos recopilados pueden ser cuantitativos o cualitativos. Los resultados individuales de un cuestionario le darán información sobre un participante. El solo hecho de administrar un cuestionario no se considera una encuesta. Esto se debe a que los datos recopilados de los cuestionarios solo se vuelven valiosos una vez que se interpretan como parte de una encuesta más amplia, es decir, una vez que están conglomerados para su evaluación (McLeod, 2018).

### **3.5. Procedimientos**

#### Validez

#### Validez de contenido.

La validez del contenido se refiere a la validez de las preguntas formuladas con relación a lo que se desea demostrar. Esto implica un proceso cognitivo profundo que permita evaluar en conjunto todo el proceso metodológico de investigación. Por ello, se recurre a especialistas en el tema a estudiar. Esta técnica

es la del juicio de expertos, más conocida como método Delphi. Consiste en la evaluación que ejecutan los especialistas sobre la coherencia, redacción, pertinencia y contenido contextualizado de los ítems presentados en el cuestionario.

#### Validez de criterio

Se trabajó mediante el estadístico Kappa de Cohen, que mide la confiabilidad entre evaluadores (a veces llamada acuerdo entre observadores). La confiabilidad o precisión entre evaluadores ocurre cuando los evaluadores de datos (o recopiladores) dan la misma puntuación al mismo elemento de datos y supone que los evaluadores se eligen deliberadamente. Históricamente, el porcentaje de concordancia (número de puntuaciones de concordancia / puntuaciones totales) se utilizó para determinar la confiabilidad entre evaluadores. Sin embargo, el acuerdo de azar debido a que los evaluadores pueden adivinar, lo cual es siempre una posibilidad, de la misma manera que una respuesta "correcta" de azar es posible en una prueba de opción múltiple. La estadística Kappa tiene en cuenta este elemento de azar.

$$\kappa = \frac{\text{Pr}(a) - \text{Pr}(e)}{1 - \text{Pr}(e)}$$

#### Figura 1. Fórmula del Kappa de Cohen

Donde  $\text{Pr}(a)$ , es el acuerdo observado relativo entre los observadores, y  $\text{Pr}(e)$  "es la probabilidad hipotética de acuerdo por azar, utilizando los datos observados para calcular las probabilidades de que cada observador clasifique aleatoriamente cada categoría", como indica Smeeton (1985). Los resultados fluctúan entre los valores 1 y 0, es 1 si se llega al 100% de acuerdo entre los evaluadores y 0, si no hay acuerdo absoluto entre evaluadores.

#### Validez de constructo.

La validez de constructo que se ejecutó en el cuestionario se realizó realizando los siguientes pasos:

- Lista y definición de las variables, sus dimensiones e indicadores.

- Definición por cada indicador de los ítems que permitirán la medición
- Aplicación de cuestionario en prueba piloto hasta lograr el nivel de confiabilidad mínimo y después se realizará la aplicación a la muestra.

### Confiabilidad

El cuestionario debe pasar por una evaluación previa antes de su ejecución en campo, esto es con fines de evaluar la confiabilidad del instrumento. Para este fin, se realiza una prueba piloto para ser evaluado por un conjunto representativo de la población a fin de medir la consistencia interna de las preguntas formuladas. Se aplica el índice de Alfa de Cronbach. El cual es un instrumento estadístico, una media ponderada de las correlaciones entre las variables intervinientes. Se calcula de la siguiente manera:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- $S_i^2$  Es la varianza del ítem i.
- $S_t^2$  Es la varianza de los valores totales observados.
- $k$  Es el número de preguntas o ítems

Para ejecutar la interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach se trabajó teniendo los valores y rangos presentados en la Tabla 1.

**Tabla 1***Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Valores de alfa</b>	<b>Interpretación</b>
0.90 – 1.00	Se califica como muy confiable
0.80 – 0.89	Se califica como adecuada
0.70 – 0.79	Se califica como moderada
0.60 – 0.69	Se califica como baja
0.50 – 0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable

Los resultados alfa de Cronbach deberían fluctuar entre los números de 0 a 1, pero también se pueden obtener números negativos. La regla general es que un alfa de Cronbach de .70 y superior es bueno, .80 y superior es mejor y .90 y superior es mejor respecto a la consistencia de las preguntas.

En la Tabla 2, se exponen los elementos de la prueba piloto aplicada a 10 personales administrativos de la UNAMBA. Esta labor se realiza con el fin de evaluar la confiabilidad del cuestionario realizado.

**Tabla 2***Resumen del procesamiento de los casos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

En la Tabla 3, se observa el resultado del Alfa de Cronbach del cuestionario que está compuesto por 47 ítems o preguntas, siendo como resultado el valor de 0.9516, que de acuerdo a la Tabla 1, de criterios de interpretación del Alfa de

Cronbach, se sitúa en una calificación de muy confiable, es decir, que el cuestionario puede ser aplicado pues cumple con la confiabilidad esperada.

**Tabla 3**

*Estadístico de fiabilidad para el cuestionario de forma global*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.9516	47

En la Tabla 4, se muestran los resultados obtenidos para la variable clima laboral, examinados con el Alfa de Cronbach. El instrumento del cuestionario está compuesto por 27 ítems o preguntas, siendo como resultado el valor de 0.9640, que de acuerdo a la Tabla 1 de criterios de interpretación del Alfa de Cronbach, se sitúa en una calificación de muy confiable.

**Tabla 4**

*Estadístico de fiabilidad para variable 1: Clima laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.9640	27

Mientras que en la Tabla 5, se exponen los resultados obtenidos por la variable rendimiento laboral al ser sometida al alfa de Cronbach. El instrumento del cuestionario está compuesto por 20 ítems o preguntas, siendo como resultado el valor de 0.9711, que de acuerdo a la Tabla 1 de criterios de interpretación del Alfa de Cronbach, se sitúa en una calificación de muy confiable.

**Tabla 5**

*Estadístico de fiabilidad para variable 2: Rendimiento laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.9711	20

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El proceso de análisis de datos fue ejecutado haciendo uso de la estadística descriptiva, que permite resumir y organizar las características de un conjunto de datos. Un conjunto de datos es una colección de respuestas u observaciones de una muestra o de toda la población. Las estadísticas descriptivas son resúmenes

numéricos de conjuntos de datos. En la investigación cuantitativa, después de recopilar datos, el primer paso del análisis estadístico es describir las características de las respuestas, para seguidamente evaluar la relación entre dos variables.

De forma posterior, para llevar a cabo la contrastación de hipótesis se usaron medidas de la estadística inferencial y en su procesamiento se trabajará con programas estadísticos especializados como el SPSS.

Así, la prueba a utilizar fue la prueba no paramétrica. Una prueba no paramétrica (a veces llamada prueba libre de distribución) no asume nada sobre la distribución subyacente, es decir, que se sabe que los datos de población no tienen una distribución normal.

Además, se trabajó con el Coeficiente de correlación de Spearman: donde tanto la variable de entrada como la de resultado son ordinales.

### **3.7. Aspectos éticos**

Consentimiento informado. Es un proceso de comunicación entre los participantes de la investigación y el investigador que conduce a un acuerdo o permiso para brindar y tratar información. Es por ello, que todos los participantes de este estudio deberán conocer previamente el carácter de la investigación, los datos que se tratarán y el alcance que tendrán.

Así mismo, la información a ser tratada, debe ser cuidadosamente protegida, remitiendo su alcance a los límites naturales de la investigación.

## IV. RESULTADOS

En este apartado, se exponen los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los trabajadores administrativos de la UNAMBA para conocer su clima laboral y su relación con el rendimiento laboral.

Primeramente, se presenta un análisis descriptivo de los resultados, analizando estos por ítem, para posteriormente analizar los resultados agrupados por variables y dimensiones. Posteriormente, se realiza el análisis inferencial en el cual se ponen a prueba las hipótesis planteadas en la investigación.

En esta primera fase se presentan los resultados descriptivos de la información procesada que está agrupada por frecuencias y tiene un análisis de cada una de ellas.

### 4.1. Presentación descriptiva de resultados

Datos generales de los encuestados

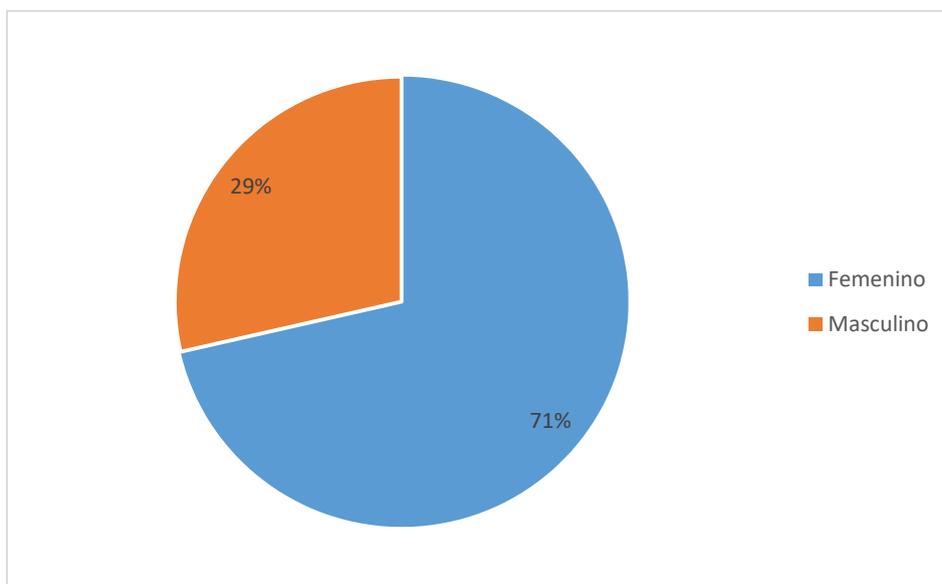
**Tabla 6**

*Distribución de género de los usuarios encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	30	71.43	71.43
Masculino	12	28.57	100
Total	42	100	171.4

## Figura 2

### Género de los usuarios



Análisis: De acuerdo a la Figura 2 Género de los usuarios, del total de encuestados el 71% corresponden al género Femenino y un 29% del género masculino, lo cual manifiesta que en este estudio hubo más del doble mujeres participantes, que varones.

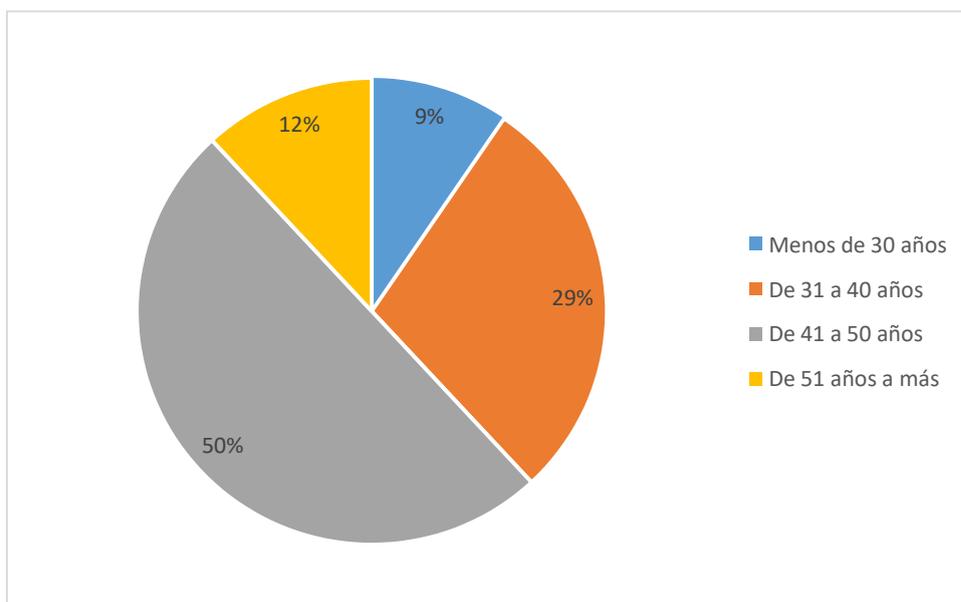
## Tabla 7

### Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 30 años	4	9.524	9.524
De 31 a 40 años	12	28.57	38.1
De 41 a 50 años	21	50	88.1
De 51 años a más	5	11.9	100
Total	42	100	100

**Figura 3**

*Edad de los encuestados*



Análisis: La edad de los encuestado se presenta con menos de 30 años el 9% de la población, entre 31 a 40 años el 29%, de 41 a 50 años el 50% que se corresponde con la mayoría de los encuestados quienes están en este rango de edad, y con más de 51 años, un 12%.

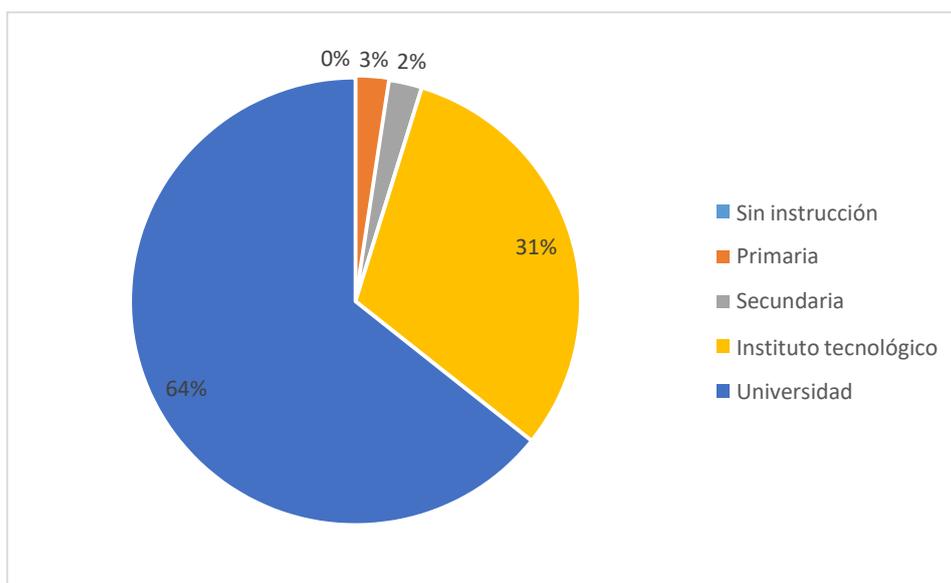
**Tabla 8**

*Grado de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin instrucción	0	0	0
Primaria	1	2.381	2.381
Secundaria	1	2.381	4.762
Instituto tecnológico	13	30.95	35.71
Universidad	27	64.29	100
Total	42	100	100

**Figura 4**

*Grado de instrucción de los encuestados*



Análisis: Respecto al grado de instrucción, un 64% que es el estrato que tiene el mayor componente se sitúa en los que tienen estudios de universidad, un 31% estudios de instituto tecnológico, un 2% cuenta con estudios de secundaria y un 2% con estudios de primaria.

### **Estadística Descriptiva: Análisis univariado**

Para este análisis se recategorizaron las variables y dimensiones en tres intervalos: bajo, medio y alto para tener una visión general de los resultados obtenidos. Se presentan los resultados agrupados por variables y dimensiones, los resultados mostrados son de las variables: Clima laboral, desempeño laboral y las dimensiones de la variable desempeño laboral

#### **Análisis de las dimensiones y de la variable Clima laboral**

A continuación, se presenta el análisis descriptivo realizado a los datos agrupados por variable y dimensión. Para realizar una mejor interpretación se recategorizaron y agruparon las variables y dimensiones en tres baremos: bajo, medio y alto.

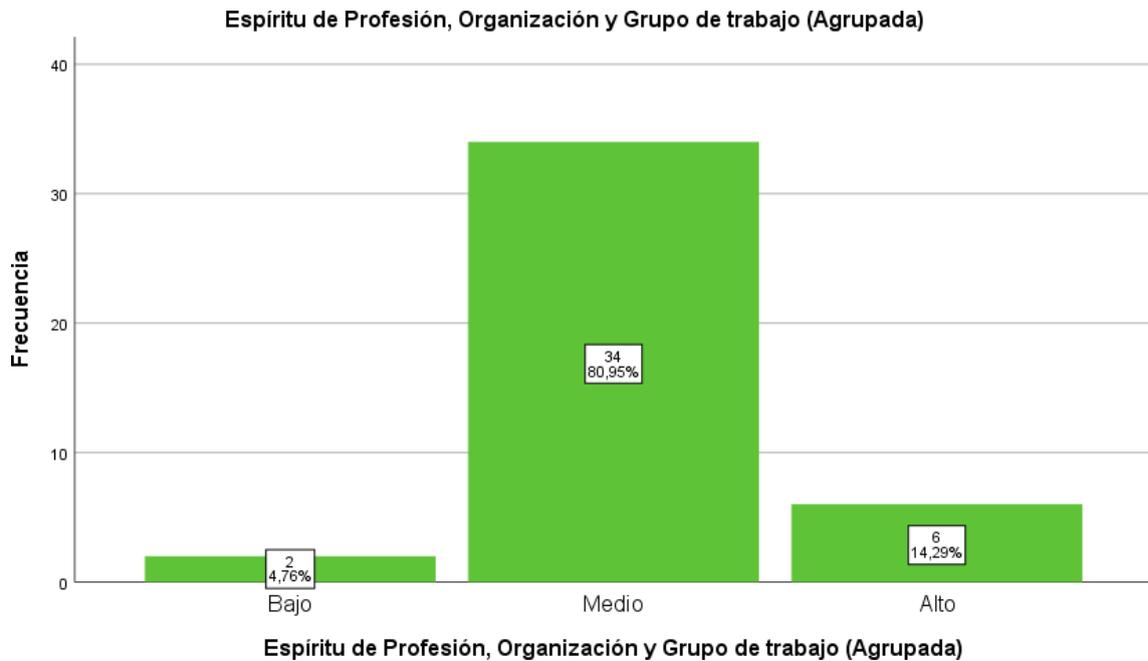
**Tabla 9**

*Dimensión Espíritu de Profesión, Organización y Grupo de trabajo (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4,8	4,8	4,8
	Medio	34	81,0	81,0	85,7
	Alto	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Dimensión Espíritu de Profesión, Organización y Grupo de trabajo (Agrupada)*



En cuanto a la dimensión Espíritu de profesión, Organización y Grupo de trabajo, se observa que los trabajadores señalan que esta dimensión tiene mayoritariamente un nivel medio con el 80.95%, mientras que el nivel alto tiene 14.29% de los trabajadores y sólo un 4.78% en un nivel bajo.

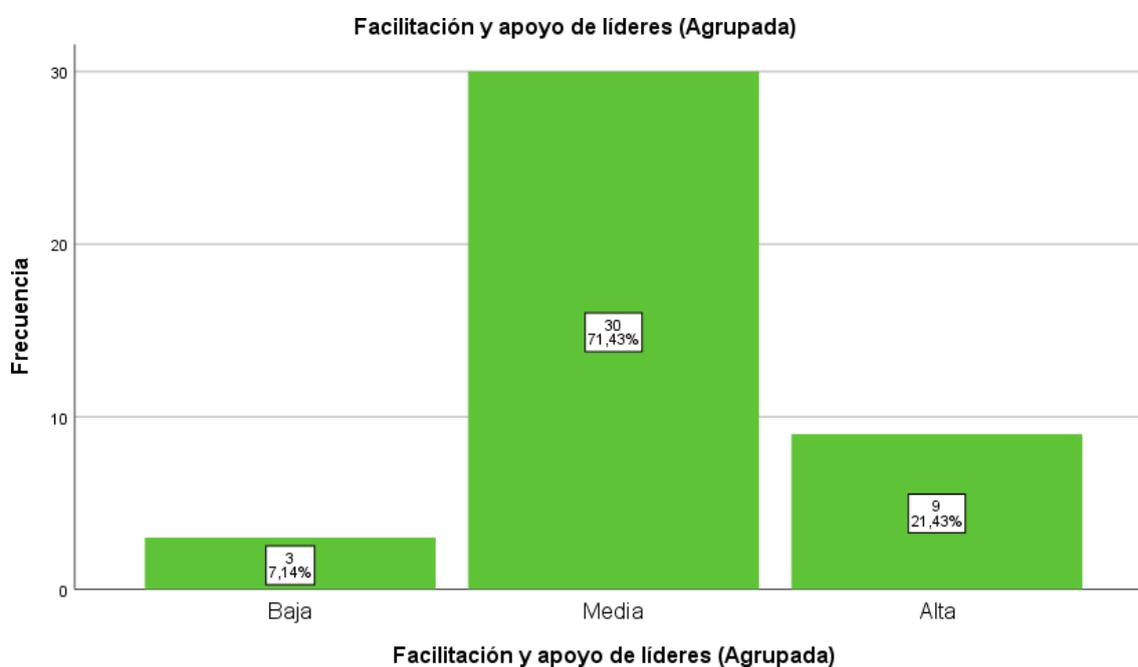
**Tabla 10**

*Dimensión Facilitación y apoyo de líderes (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	7,1	7,1	7,1
	Media	30	71,4	71,4	78,6
	Alta	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Dimensión Facilitación y apoyo de líderes (Agrupada)*



La dimensión Facilitación y apoyo de líderes tiene una percepción por parte de los trabajadores de acuerdo al siguiente detalle: mayoritariamente 71.43% opinan que tiene un nivel medio, el 21.43% indicaron que tiene un nivel alto y un 7.14% opina que tiene un nivel bajo.

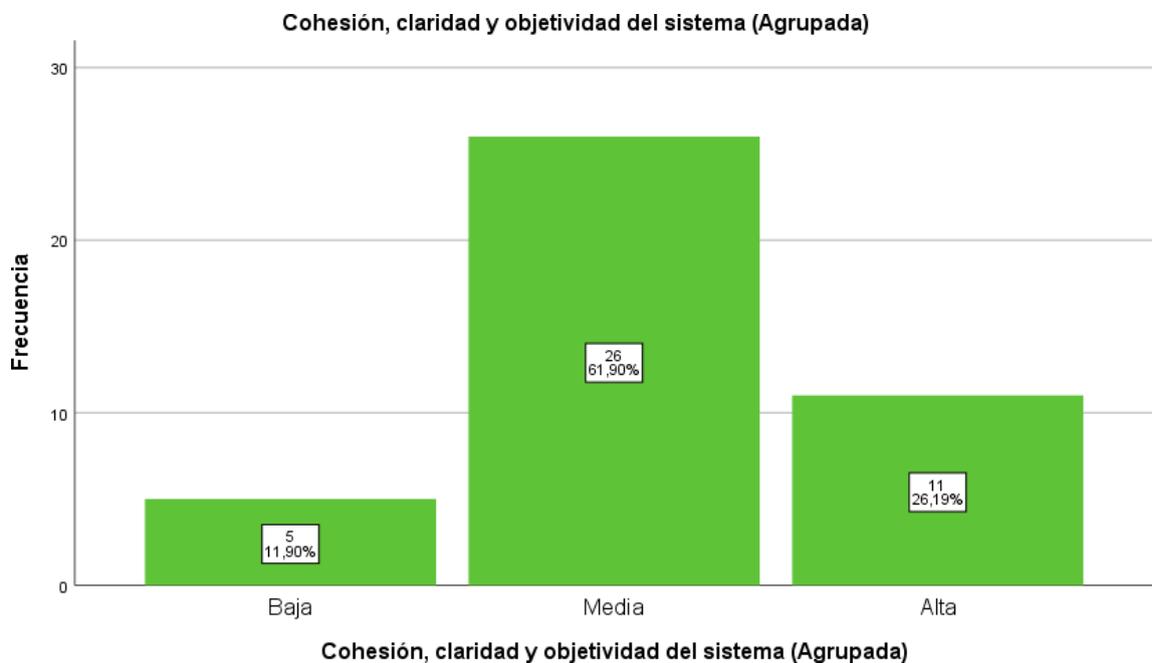
**Tabla 11**

*Dimensión Cohesión, claridad y objetividad del sistema (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	11,9	11,9	11,9
	Media	26	61,9	61,9	73,8
	Alta	11	26,2	26,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Dimensión Cohesión, claridad y objetividad del sistema (Agrupada)*



Para la dimensión Cohesión, claridad y objetividad del sistema, los trabajadores que opinan que esta dimensión tiene un nivel medio es el 61.90%, los que opinan que es de nivel alto es 28.19% y los que opinan que es un nivel bajo tan solo constituye el 11.9%.

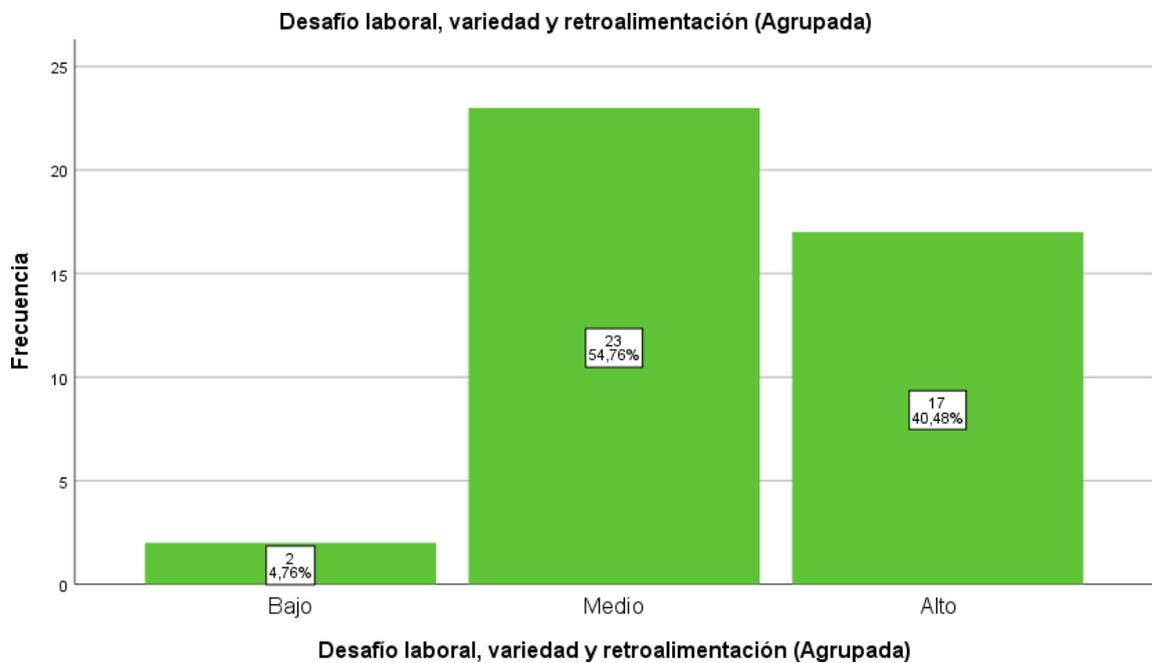
**Tabla 12**

*Dimensión Desafío laboral, variedad y retroalimentación (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4,8	4,8	4,8
	Medio	23	54,8	54,8	59,5
	Alto	17	40,5	40,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 8**

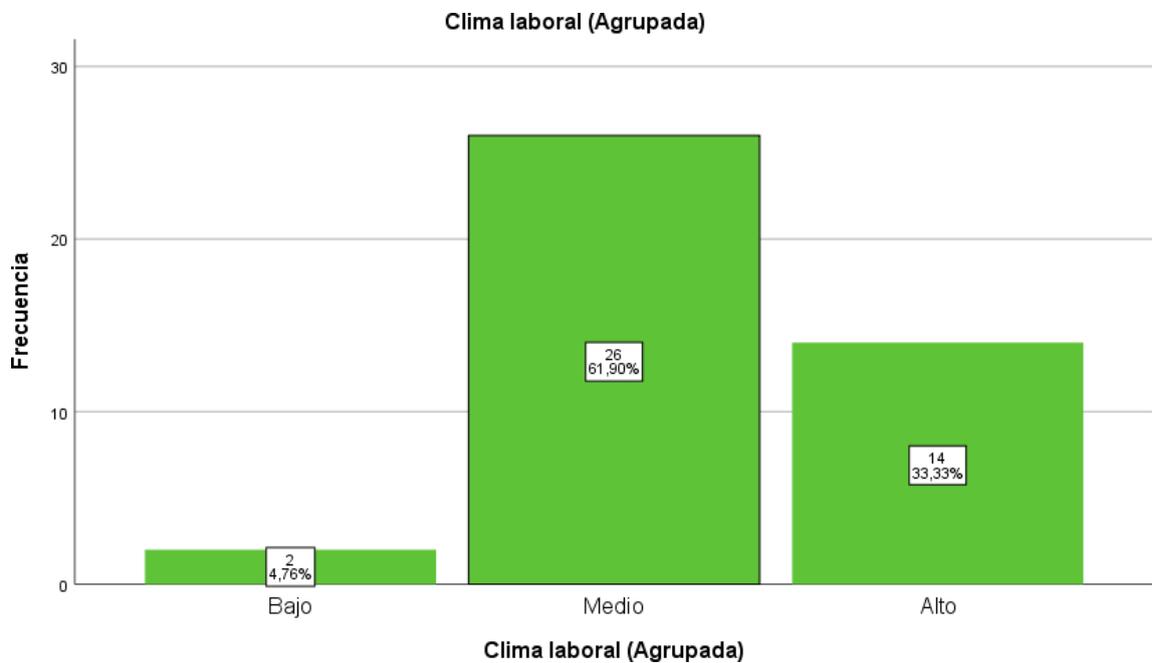
*Dimensión Desafío laboral, variedad y retroalimentación (Agrupada)*



La última dimensión de la variable clima laboral la representa Desafío laboral, variedad y retroalimentación, la cual de acuerdo a los resultados se puede interpretar de la siguiente manera: el nivel medio representa el 54.76%, el alto tiene el 40.48% y el nivel bajo 4.78%.

**Tabla 13***Variable Clima laboral (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	4,8	4,8	4,8
	Medio	26	61,9	61,9	66,7
	Alto	14	33,3	33,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 9***Variable Clima laboral (Agrupada)*

Después de analizar cada una de las dimensiones, terminamos analizando la variable Clima laboral, la cual como vemos en la figura y tabla, el 61.9% de los trabajadores indicaron que esta variable tiene un nivel medio, el 33.33% indicó un nivel alto y el 4.46% un nivel bajo de Clima laboral.

Análisis de las dimensiones y de la variable rendimiento laboral

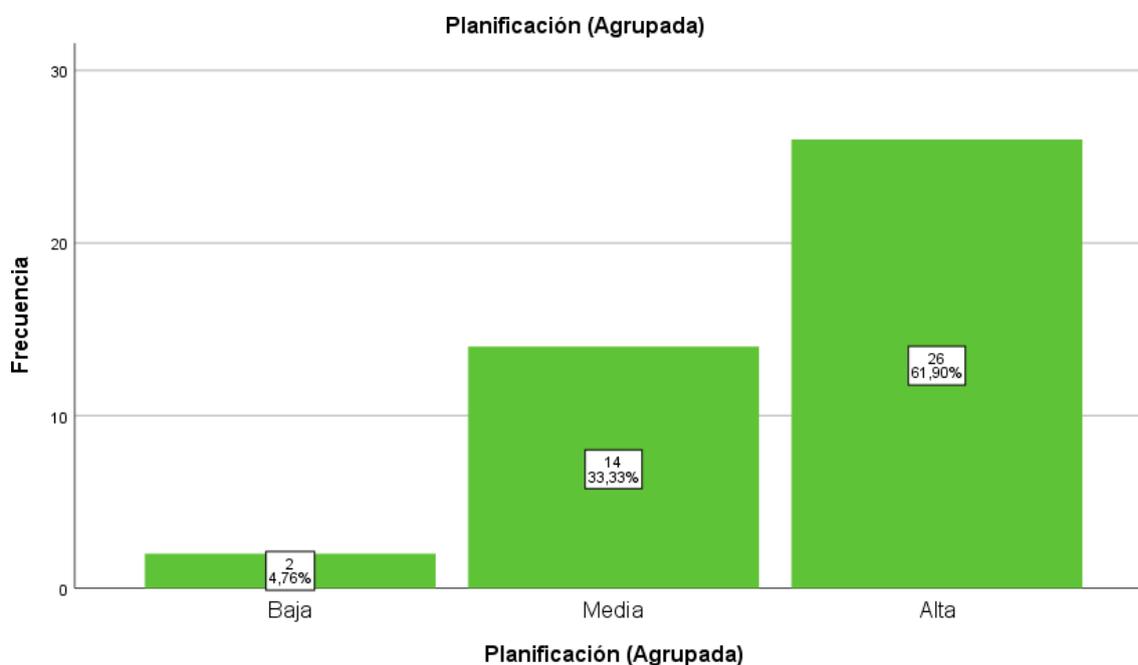
**Tabla 14**

*Dimensión Planificación (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	4,8	4,8	4,8
	Media	14	33,3	33,3	38,1
	Alta	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Dimensión Planificación (Agrupada)*



La primera dimensión de la variable rendimiento laboral es la Planificación, la cual presenta en el nivel alto el 61.9% de las respuestas, mientras que el 33.33% se encuentra en el nivel medio y el 4.76% de las respuestas recae en el nivel bajo.

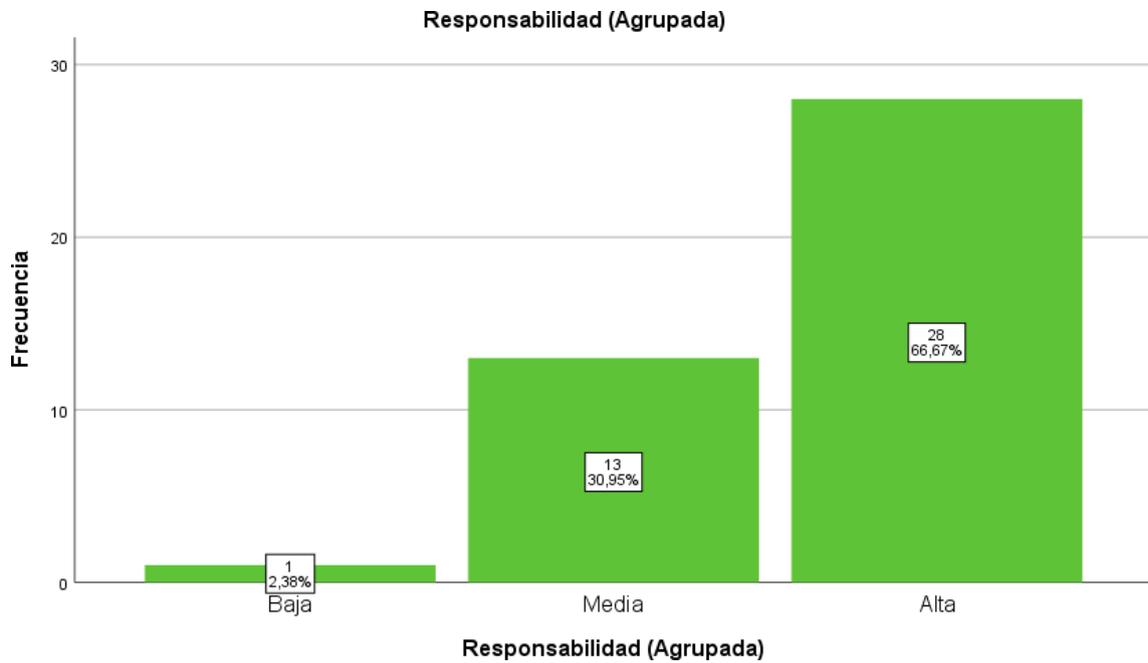
**Tabla 15**

*Dimensión Responsabilidad (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	2,4	2,4	2,4
	Media	13	31,0	31,0	33,3
	Alta	28	66,7	66,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 11**

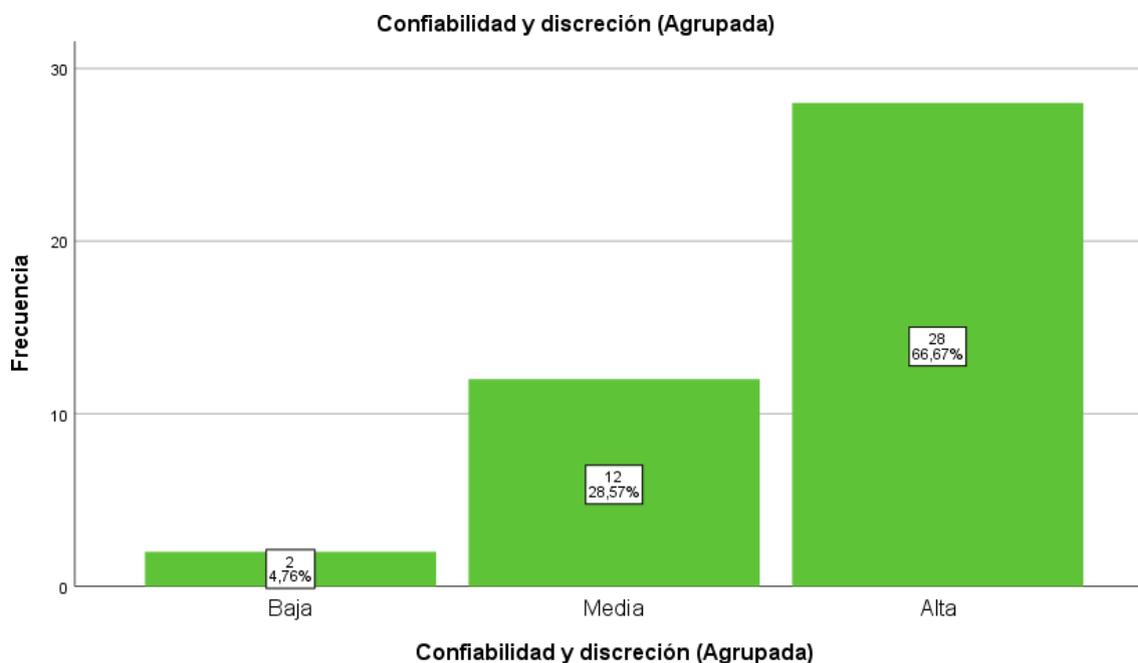
*Dimensión Responsabilidad (Agrupada)*



Con respecto a la dimensión Responsabilidad, la mayoría de trabajadores precisó que tiene un nivel alto 66.67%, seguido con el nivel medio 30.95% y luego un nivel bajo con 2.38% de los encuestados.

**Tabla 16***Dimensión Confiabilidad y discreción (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	4,8	4,8	4,8
	Media	12	28,6	28,6	33,3
	Alta	28	66,7	66,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 12***Dimensión Confiabilidad y discreción (Agrupada)*

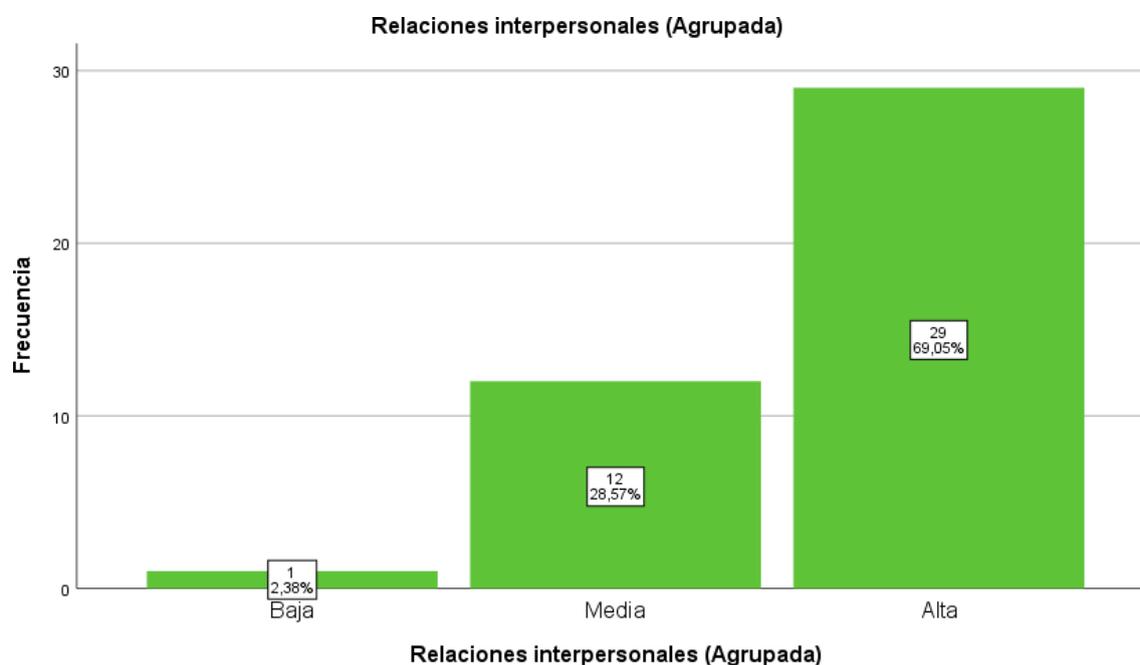
La dimensión Confiabilidad y discreción se describe con 66.67% en el nivel alto, 28.57% en el nivel medio y finalmente se observa un 4.76% en el nivel bajo.

**Tabla 17***Dimensión Relaciones interpersonales (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	2,4	2,4	2,4
	Media	12	28,6	28,6	31,0
	Alta	29	69,0	69,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 13**

*Dimensión Relaciones interpersonales (Agrupada)*



La siguiente dimensión se denomina Relaciones interpersonales, sobre la cual se obtuvieron los siguientes resultados: el 69.05% de los encuestados respondió que tiene un nivel alto, el 28.57 que tiene un nivel medio y el 2.38% indicó que tiene un nivel bajo.

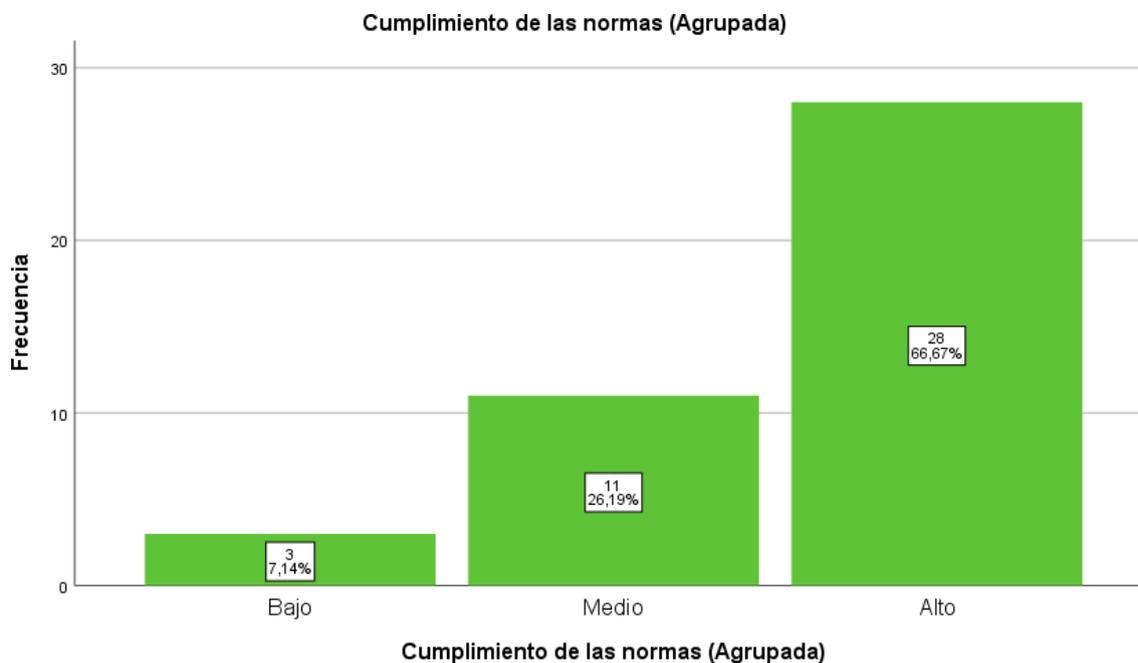
**Tabla 18**

*Dimensión Cumplimiento de las normas (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7,1	7,1	7,1
	Medio	11	26,2	26,2	33,3
	Alto	28	66,7	66,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Dimensión Cumplimiento de las normas (Agrupada)*



La última dimensión Cumplimiento de normas se representa con el 66.67% de respuestas en el nivel alto, con el 26.19% en nivel medio y el 7.14% en el nivel bajo.

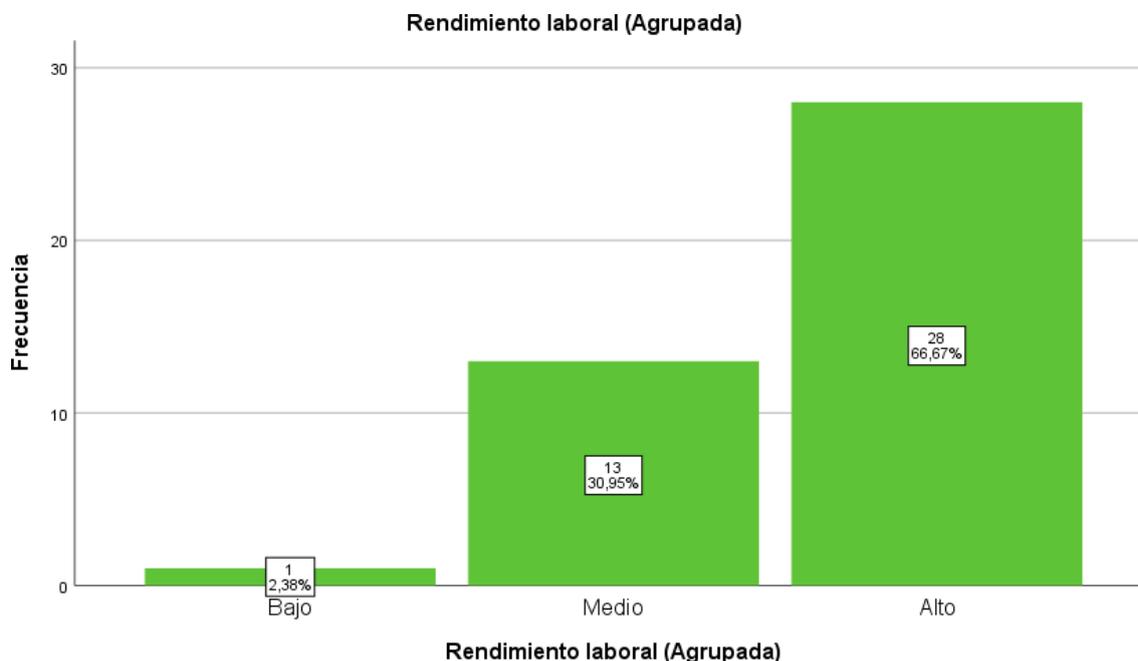
**Tabla 19**

*Variable Rendimiento laboral (Agrupada) (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,4	2,4	2,4
	Medio	13	31,0	31,0	33,3
	Alto	28	66,7	66,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

**Figura 15**

*Variable Rendimiento laboral (Agrupada) (Agrupada)*



Ahora se analiza la variable Rendimiento laboral, que como observamos, está representada con el 66.67% en el nivel alto, 30.95% en el nivel medio y tan solo 2.38% en el nivel bajo.

#### **4.2. Presentación del análisis inferencial**

A continuación, se presenta las pruebas de cada una de las hipótesis de la investigación.

Para el análisis de la correlación de las variables, debido a que las variables son categóricas, se utiliza el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que nos indica la existencia o no de la correlación, así como su grado o fuerza.

### **HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa entre el clima laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la UNAMBA, 2021.

**Tabla 20**

Análisis inferencia de hipótesis general

		Clima laboral	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,395**
		N	42
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,395**
		Sig. (bilateral)	,010
		N	42

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

Al ver los resultados, se puede observar que el valor de p o significancia bilateral es 0.010, este valor se encuentra por debajo del nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el clima laboral y el rendimiento laboral en una universidad pública, 2021. Es decir, que mientras mayor sea el clima laboral, entonces, el rendimiento laboral que experimentan los trabajadores se incrementará, esta es una relación directa que permitirá tomar mejores decisiones administrativas en la universidad, para mejorar el clima laboral.

Una vez que se conoce que existe correlación entre el clima laboral y el rendimiento laboral, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.395, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa baja a moderada.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es baja-moderada, lo cual indica que la variación de una variable provoca una variación no muy importante en la otra variable. Por lo que el incremento del clima laboral aumentará el rendimiento laboral en un nivel moderado.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe relación significativa entre el clima laboral y la planificación en los trabajadores de la UNAMBA, 2021.

**Tabla 21**

*Análisis inferencia de hipótesis específica 1*

			Clima laboral	Planificación
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Planificación	Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Para evaluar la correlación, se realizaron los cálculos respectivos, obteniendo el p valor de 0, este valor es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el clima laboral y la planificación en los trabajadores en una universidad pública, 2021. Es decir, que mientras mayor sea el clima laboral, entonces, la planificación que experimentan los trabajadores se incrementará.

Una vez que se conoce que existe correlación entre el clima laboral y la planificación, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.522, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa moderada.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es moderada, lo cual indica que

la variación de una variable provoca una variación importante en la otra variable. Por lo que el incremento del clima laboral aumentará el rendimiento laboral en un nivel moderado.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Existe relación significativa entre el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores de la UNAMBA, 2021.

**Tabla 22**

*Análisis inferencia de hipótesis específica 2*

			Clima laboral	Responsabilidad
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,288
		Sig. (bilateral)	.	,064
		N	42	42
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,288	1,000
		Sig. (bilateral)	,064	.
		N	42	42

Como se aprecia, el valor de p o significancia bilateral es 0.064, lo cual es mayor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores en una universidad pública, 2021.

Por lo que de acuerdo a los resultados no se comprueba la hipótesis específica entonces se puede afirmar que No existe una relación significativa entre el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores en una universidad pública, 2021

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Existe relación significativa entre el clima laboral y la confiabilidad y discreción en los trabajadores de la UNAMBA, 2021

**Tabla 23***Análisis inferencia de hipótesis específica 3*

			Clima laboral	Confiabilidad y discreción
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,364*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	42	42
	Confiabilidad y discreción	Coeficiente de correlación	,364*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	42	42

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se aprecia, el valor de p o significancia bilateral es 0.018, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el clima laboral y la confiabilidad y discreción en los trabajadores en una universidad pública, 2021. Es decir, que mientras mayor sea el clima laboral, entonces, la confiabilidad y discreción que experimentan los trabajadores se incrementará.

Una vez que se conoce que existe correlación entre el clima laboral y la confiabilidad y discreción, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.364, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa baja.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es baja, lo cual indica que la variación de una variable provoca una variación poco importante en la otra variable. Por lo que el incremento del clima laboral aumentará la confiabilidad y discreción en un nivel bajo.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Existe relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la UNAMBA, 2021.

**Tabla 24**

*Análisis inferencia de hipótesis específica 4*

			Clima laboral	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	42	42
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	42	42

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

Como se aprecia, el valor de p o significancia bilateral es 0.006, lo cual es menor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores en una universidad pública, 2021. Es decir, que mientras mayor sea el clima laboral, entonces, las relaciones interpersonales que experimentan los trabajadores se incrementarán.

Una vez que se conoce que existe correlación entre el clima laboral y la confiabilidad y discreción, ahora se procede a analizar la fuerza o grado de relación entre estas dos variables. Para esto se toma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que para nuestro caso es 0.419, este valor, según la tabla que indica los niveles de correlación, sitúa la relación entre variables con un grado de correlación directa moderada.

Esta relación al ser directa, indica que al aumentar o disminuir alguna de las variables la otra aumenta o disminuye respectivamente, es decir ambas varían en la misma dirección o sentido. Además, la relación es moderada, lo cual indica que

la variación de una variable provoca una variación importante en la otra variable. Por lo que el incremento del clima laboral aumentará las relaciones interpersonales en un nivel moderado.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

Existe relación significativa entre el clima laboral y el cumplimiento de las normas en los trabajadores de la UNAMBA, 2021.

**Tabla 25**

*Análisis inferencia de hipótesis específica 5*

			Clima laboral	Cumplimiento de las normas
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,263
		Sig. (bilateral)	.	,093
		N	42	42
	Cumplimiento de las normas	Coeficiente de correlación	,263	1,000
		Sig. (bilateral)	,093	.
		N	42	42

Como se aprecia, el valor de p o significancia bilateral es 0.093, lo cual es mayor al nivel de significancia de  $\alpha=0.05$ , por lo que se debe aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa que señala que existe una relación significativa entre el clima laboral y el cumplimiento de las normas en los trabajadores en una universidad pública, 2021.

Por lo que de acuerdo a los resultados no se comprueba la hipótesis específica entonces se puede afirmar que No existe una relación significativa entre el clima laboral y el cumplimiento de normas en los trabajadores en una universidad pública, 2021.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados presentados en la investigación, se demostró la hipótesis general que señala que existe relación entre el clima laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2021.

Esta relación encontrada va en la línea con lo que demostraron en su estudio Sarıköse y Göktepe (2021), que examinaron los efectos de las características individuales, profesionales y del entorno laboral en el nivel de desempeño laboral de enfermeras, y demostraron que el desempeño laboral se ve afectado por factores del clima laboral. Así también en la investigación de Olunfunminiyi (2019), que estudió la relación entre el ambiente laboral con el desempeño laboral y la autoestima de los empleados en una institución en Nigeria, en base a sus resultados concluyó que el ambiente laboral influye tanto en el desempeño laboral como en la autoestima de los empleados. Otro estudio que concuerda con los resultados de la investigación es el de Huaita y Luza (2018), que concluyeron que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen de manera significativa en el desempeño de los docentes de secundaria de un colegio de Barrios Altos.

También el artículo de Chagray et al. (2020), el cual tuvo muchas similitudes con el presente estudio, debido que utilizaron la misma metodología descriptiva, transversal, correlacional. En este estudio se concluyó que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral con un índice de correlación de 0.942, en los trabajadores de la empresa Lechera Peruana. Otro estudio que comparte la misma metodología con esta tesis es la investigación de Gonzalez (2019) realizado en la empresa Maestro Perú S.A, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de dicha empresa, luego del análisis de datos se concluyó que el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad de la empresa.

En cambio, los resultados de esta investigación no concuerdan con el estudio de Gutiérrez López (2019), que buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en empleados de una empresa, en el que

se concluyó que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral.

## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los datos recolectados, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó el grado de relación entre el clima laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, el cual de acuerdo al análisis inferencial se obtuvo el coeficiente de correlación entre estas variables que indica un grado de correlación directa baja a moderada. Lo cual indica que al aumentar o disminuir la variable clima laboral, aumenta o disminuye respectivamente el rendimiento laboral en un nivel moderado.
2. Con respecto a la relación entre el clima laboral y la planificación en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, después del análisis inferencial y de la obtención del coeficiente de correlación se determinó que existe un grado de correlación directa moderada. Esto implica que al aumentar o disminuir la variable clima laboral, aumenta o disminuye respectivamente la dimensión planificación en un nivel moderado.
3. Sobre la relación entre el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, después del análisis inferencial se determinó que no existe relación entre el clima laboral y la responsabilidad en los trabajadores administrativos de la universidad.
4. Con respecto a la relación entre el clima laboral y la confiabilidad y discreción en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, después del análisis inferencial y de la obtención del coeficiente de correlación se determinó que existe un grado de correlación directa baja. Esto implica que al aumentar o disminuir la variable clima laboral, aumenta o disminuye respectivamente la dimensión confiabilidad y discreción en un nivel bajo.
5. En cuanto a la relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la UNAMBA, 2021, después del análisis inferencial y de la obtención del coeficiente de correlación se determinó que existe un grado de correlación directa moderada. Esto implica que al aumentar o disminuir la

variable clima laboral, aumenta o disminuye respectivamente la dimensión relaciones interpersonales en un nivel moderado.

6. Finalmente, sobre el nivel de relación entre las variables clima laboral y cumplimiento de las normas por parte de los trabajadores de la UNAMBA, 2021, luego del análisis inferencial se determinó que no existe relación entre el clima laboral y el cumplimiento de las normas en los trabajadores administrativos de la universidad.

## VII. RECOMENDACIONES

En vista de la importancia de esta investigación y en base a los resultados obtenidos, se plantean las siguientes sugerencias:

1. A la UNAMBA, implementar políticas de mejora del clima laboral, lo cual influirá en la productividad de sus trabajadores ya que, al tener al personal más comprometido y motivado, se puede alcanzar más fácilmente las metas y objetivos de la institución.
2. A futuros investigadores, determinar los motivos por el cual la variable clima laboral no se asocia con las dimensiones del rendimiento laboral: responsabilidad y cumplimiento de normas, en el contexto de los trabajadores administrativos de la universidad.
3. Para futuros estudios, determinar además del clima organizacional, que otros factores influyen o son la causa del rendimiento laboral, esta tesis al ser correlacional solo busca determinar la relación, así que se podría complementar con un estudio explicativo de la variable rendimiento laboral. De esta manera diseñar un plan articulado para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la universidad.

## REFERENCIAS

- Al-Kurdi, O. F., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2020). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, 50(June 2019), 217–227. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.018>
- Athirah Saidi, N. S., Michael, F. L., Sumilan, H., Omar Lim, S. L., Jonathan, V., Hamidi, H., & Abg Ahmad, A. I. (2019). The Relationship Between Working Environment and Employee Performance. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, 5(2), 14–22. <https://doi.org/10.33736/jcshd.1916.2019>
- Bock, G.-W., Zmud, R. W., Kim, Y.-G., & Lee, J.-N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), 87–111.
- Chennamaneni, A., Teng, J. T. C., & Raja, M. K. (2012). A unified model of knowledge-sharing behaviours: Theoretical development and empirical test. *Behaviour & Information Technology*, 31(11), 1097–1115.
- CNCF, C. N. de C. y F. (2015). *Presentación ICR*.
- Datta, A., & Singh, R. (2018a). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36(February), 40–48. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.07.001>
- Datta, A., & Singh, R. (2018b). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 40–48. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.07.001>
- Davidson, M. C. G. (2000). *Organizational climate and its influence upon performance: study of Australian hotels on South East Queensland*.
- Decramer, A., Smolders, C., & Vanderstraeten, A. (2012). Management Employee performance management culture and system features in higher education: relationship with employee performance management satisfaction. *The International Journal of Human Resource*.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2012.680602>
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A Native's point of view on a decade of paradigm

- wars. *Academy of Management Review*, 21(3), 619–654.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5465/amr.1996.9702100310>
- EstudiaPerú, E. P. (2021). *Ranking de Universidades del Perú por EstudiaPerú*.  
<https://estudiaperu.pe/mejores-universidades-peru/ranking-estudiaperu/>
- Glisson, C., Green, P., & Williams, N. J. (2012). Assessing the Organizational Social Context (OSC) of child welfare systems: Implications for research and practice. *Child Abuse & Neglect*, 36(9), 621–632.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2012.06.002>
- Gutiérrez López, K. I. (2019). *El clima organizacional y el rendimiento laboral en depósito San Antonio S.A.C. sucursal Tumbes – año 2019*.
- Hopkins, K. M., Cohen-Callow, A., Kim, H. J., & Hwang, J. (2010). Beyond intent to leave: Using multiple outcome measures for assessing turnover in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 32(10), 1380–1387.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2010.06.006>
- INEI, I. N. de E. e I. (2020). *Pobreza monetaria alcanzó al 30,1% de la población del país durante el año 2020*. Nota de Prensa.  
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-alcanzo-al-301-de-la-poblacion-del-pais-durante-el-ano-2020-12875/>
- James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81(12), 1096–1112.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0037511>
- Johnston, N., & Spinks, W. (2013). Organisational climate and employee turnover intention. *Within a Franchise System. Journal of New Business Ideas & Trends*, 11(1), 20–41.
- Jorde-Bloom, P. (1988). Factors influencing overall job satisfaction and organizational commitment in early childhood work environments. *J Res Child Educ*, 3(2), 107–122.
- Loh, M. Y., Idris, M. A., Dormann, C., & Muhamad, H. (2019). Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review. In *Safety Science* (Vol. 118, pp. 442–452). Elsevier B.V.  
<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.05.052>
- Parker, C. P., Baltes, B. B., Young, S. A., Huff, J. W., Altmann, R. A., LaCost, H. A., & Roberts, J. E. (2003). Relationships between psychological climate

perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 389–416.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.198>

UNAMBA, U. N. M. B. de A. (2021a). *Padrón de estudiantes*.

[https://unamba.edu.pe/images/2021/Elecciones\\_2021\\_/PADRON\\_ESTUDIANTES\\_POSGRADO\\_2021-I.pdf](https://unamba.edu.pe/images/2021/Elecciones_2021_/PADRON_ESTUDIANTES_POSGRADO_2021-I.pdf)

UNAMBA, U. N. M. B. de A. (2021b). *Reseña Histórica*. <https://unamba.edu.pe/la-universidad/resena-historica.html>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1. Matriz de instrumento para recolección de la variable: Clima laboral**

Dimensiones	Indicadores	Peso	N° ítems	Ítems/ reactivos	Valoración
Espíritu de Profesión, Organización y Grupo de trabajo	Confianza	8%	2	1. Existe un ambiente agradable que prevalece entre la mayoría de los miembros de mi grupo de trabajo	Muy en desacuerdo (1)
				2. Los miembros de mi grupo de trabajo confían unos en otros	
				3. Generalmente existen relaciones amistosas y de cooperación entre los diferentes departamentos administrativos	
	Conocimiento de objetivos	8%	2	4. Los objetivos de la organización están claramente definidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
				5. Existe información accesible y precisa sobre las políticas y normas de la organización	
				6. El trabajo diario es realizado por los trabajadores con la visión y compromiso de cumplir los objetivos de la organización	
Facilitación y apoyo de líderes	Comunicación	12%	3	7. Mi superior es amigable y fácil de abordar	Algo de acuerdo (4)
				8. Mi superior alienta a intercambiar ideas y opiniones	
				9. Mi superior presta atención a las ideas y sugerencias de los miembros del personal	
	20%	5	10. Mi superior enfatiza altos estándares de desempeño		
			11. Mi superior ofrece nuevas ideas para el trabajo		

Muy de acuerdo (5)

	Vinculación con el desempeño			12. Los superiores se mantienen bien informados sobre las necesidades y problemas de los empleados
				13. Los miembros del personal generalmente confían en sus superiores
				14. Mi superior inmediato tiene éxito al tratar con niveles superiores de dirección
			2	15. Existe un espíritu de cooperación en mi grupo de trabajo
Cohesión, claridad y objetividad del sistema.	Cooperación	8%		16. Cuando existe un problema, los compañeros de otras áreas siempre tratan de apoyar para dar una solución
			3	17. Hay un conflicto entre mi área y otras áreas administrativas
	Conflictos	12%		18. La comunicación se ve obstaculizada por seguir las reglas de la cadena de mando
				19. La forma en que mi grupo de trabajo está organizado dificulta la realización eficiente del trabajo
			3	20. Tengo oportunidades de aprender habilidades y conocimientos valiosos en mi trabajo
Desafío laboral, variedad	Formación de habilidades	12%		21. La universidad enfatiza el crecimiento y desarrollo personal
				22. Tengo la oportunidad de hacer una serie de cosas diferentes en mi trabajo

y retroalimentación.	Autonomía	8%	2	<p>23. Se asigna la responsabilidad para que las personas tengan autoridad dentro de su propia área</p> <p>24. En mi trabajo existe la oportunidad para el pensamiento y la acción independientes</p>
	Desafío laboral	12%	3	<p>25. Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad y capacitación</p> <p>26. Tengo oportunidades para hacer un uso completo de mis conocimientos y habilidades en mi trabajo</p> <p>27. Soy consciente de lo bien que mi grupo de trabajo está cumpliendo con nuestros objetivos</p>

## Variable: Rendimiento laboral

Dimensión	Indicador	Peso	N° ítems	Ítems/ reactivos	Valoración
<b>Planificación</b> Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	Planificación del tiempo	20%	4	1. Siento que realizo una antelada y buena planificación de mis actividades.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Coordinación de actividades			2. Coordino previamente las actividades a planificar con mis superiores y con mis colegas del trabajo.	
	Aprovechamiento de recursos			3. Aprovecho y maximizo los recursos que me son asignados.	
	Gestión del tiempo			4. Tengo una buena gestión de mi tiempo para mis labores dentro de la institución.	
<b>Responsabilidad</b> Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Cumplimiento eficiente	20%	4	5. Cumplo con las funciones encomendadas de manera eficiente.	Siempre (5)
	Cumplimiento eficaz			6. Cumplo con las funciones encomendadas de manera oportuna o con mucho tiempo antes de lo fijado.	
	Asumir funciones			7. Asumo funciones especiales encomendadas, además de las asignadas de acuerdo a mi función en la institución.	

	Compromiso con los objetivos			8. Me comprometo con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución
		20%	4	9. Sé diferenciar la información que puedo proporcionar a cada tipo de usuario (jefes, compañeros de trabajo, público en general).
<b>Confiabilidad y discreción:</b> Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Diferenciación para brindar información			10. Uso la información con fines discretos y constructivos para el cumplimiento de las metas institucionales.
	Uso de información adecuado			11. Guardo prudentemente la información que poseo.
	Prudencia al guardar información			12. Respeto la información que guardan mis compañeros de trabajo.
	Respeto a la información de otros			13. Mantengo el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.
	Equilibrio emocional y buenos modales	20%	4	14. Muestro preocupación y colaboro con mis compañeros cuando ellos lo necesitan.
<b>Relaciones interpersonales:</b> Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Apoyo al compañero			15. Manifiesto buen trato y amabilidad con terceras personas, facilitando la comunicación y un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.
	Buen trato y amabilidad			16. Contribuyo en la solución de conflictos interpersonales dentro de la institución
	Solución de conflictos interpersonales			

<b>Cumplimiento de las normas</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales internas y externas	Conocimiento de normas institucionales	20%	4	17. Conozco las normas institucionales.
	Respeto por normativa institucional			18. Muestro respeto por el cumplimiento a la normatividad interna institucional.
	Cumplimiento de procedimientos administrativos			19. Cumplo con los procedimientos administrativos de acuerdo a la normatividad vigente en la institución
	Cumplimiento de procedimientos legales.			20. Cumplo con los procedimientos legales de acuerdo a la normatividad vigente en la institución

## ANEXO 2. Cuestionarios

Cuestionario para los usuarios. Variable clima laboral

Distinguido(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2021”. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, puesto que es anónima y confidencial.

### I. DATOS GENERALES

#### 1.1. Género

- a. Femenino (    )                      b. Masculino (    )

#### 1.2. Edad

- a. Menos de 30 años                      (    )  
b. De 31 a 40 años                      (    )  
c. De 41 a 50 años                      (    )  
d. De 51 años a más                      (    )

#### 1.3. Nivel de estudios

- a. Sin instrucción                      (    )  
b. Primaria                      (    )  
c. Secundaria                      (    )  
d. Instituto tecnológico                      (    )  
e. Universidad                      (    )

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Existe un ambiente agradable que prevalece entre la mayoría de los miembros de mi grupo de trabajo					
2.	Los miembros de mi grupo de trabajo confían unos en otros					
3.	Generalmente existen relaciones amistosas y de cooperación entre los diferentes departamentos administrativos					
4.	Los objetivos de la organización están claramente definidos					
5.	Existe información accesible y precisa sobre las políticas y normas de la organización					
6.	El trabajo diario es realizado por los trabajadores con la visión y compromiso de cumplir los objetivos de la organización					
7.	Mi superior es amigable y fácil de abordar					
8.	Mi superior alienta a intercambiar ideas y opiniones					
9.	Mi superior presta atención a las ideas y sugerencias de los miembros del personal					
10.	Mi superior enfatiza altos estándares de desempeño					
11.	Mi superior ofrece nuevas ideas para el trabajo					
12.	Los superiores se mantienen bien informados sobre las necesidades y problemas de los empleados					
13.	Los miembros del personal generalmente confían en sus superiores					
14.	Mi superior inmediato tiene éxito al tratar con niveles superiores de dirección					
15.	Existe un espíritu de cooperación en mi grupo de trabajo					
16.	Cuando existe un problema, los compañeros de otras áreas siempre tratan de apoyar para dar una solución					
17.	Hay un conflicto entre mi área y otras áreas administrativas					
18.	La comunicación se ve obstaculizada por seguir las reglas de la cadena de mando					
19.	La forma en que mi grupo de trabajo está organizado dificulta la realización eficiente del trabajo					

20.	Tengo oportunidades de aprender habilidades y conocimientos valiosos en mi trabajo					
21.	La universidad enfatiza el crecimiento y desarrollo personal					
22.	Tengo la oportunidad de hacer una serie de cosas diferentes en mi trabajo					
23.	Se asigna la responsabilidad para que las personas tengan autoridad dentro de su propia área					
24.	En mi trabajo existe la oportunidad para el pensamiento y la acción independientes					
25.	Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad y capacitación					
26.	Tengo oportunidades para hacer un uso completo de mis conocimientos y habilidades en mi trabajo					
27.	Soy consciente de lo bien que mi grupo de trabajo está cumpliendo con nuestros objetivos					

Gracias por su colaboración

## Cuestionario para los usuarios. Variable rendimiento laboral

Distinguido(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2021”. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, puesto que es anónima y confidencial.

### II. DATOS GENERALES

#### 2.1. Género

b. Femenino ( )

b. Masculino ( )

#### 2.2. Edad

e. Menos de 30 años ( )

f. De 31 a 40 años ( )

g. De 41 a 50 años ( )

h. De 51 años a más ( )

#### 2.3. Nivel de estudios

f. Sin instrucción ( )

g. Primaria ( )

h. Secundaria ( )

i. Instituto tecnológico ( )

j. Universidad ( )

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Siento que realizo una antelada y buena planificación de mis actividades.					

2.	Coordino previamente las actividades a planificar con mis superiores y con mis colegas del trabajo.					
3.	Aprovecho y maximizo los recursos que me son asignados.					
4.	Tengo una buena gestión de mi tiempo para mis labores dentro de la institución.					
5.	Cumplo con las funciones encomendadas de manera eficiente.					
6.	Cumplo con las funciones encomendadas de manera oportuna o con mucho tiempo antes de lo fijado.					
7.	Asumo funciones especiales encomendadas, además de las asignadas de acuerdo a mi función en la institución.					
8.	Me comprometo con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución					
9.	Sé diferenciar la información que puedo proporcionar a cada tipo de usuario (jefes, compañeros de trabajo, público en general).					
10.	Uso la información con fines discretos y constructivos para el cumplimiento de las metas institucionales.					
11.	Guardo prudentemente la información que poseo.					
12.	Respeto la información que guardan mis compañeros de trabajo.					
13.	Mantengo el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.					
14.	Muestro preocupación y colaboro con mis compañeros cuando ellos lo necesitan.					
15.	Manifiesto buen trato y amabilidad con terceras personas, facilitando la comunicación y un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.					
16.	Contribuyo en la solución de conflictos interpersonales dentro de la institución					
17.	Conozco las normas institucionales.					
18.	Muestro respeto por el cumplimiento a la normatividad interna institucional.					
19.	Cumplo con los procedimientos administrativos de acuerdo a la normatividad vigente en la institución					
20.	Cumplo con los procedimientos legales de acuerdo a la normatividad vigente en la institución					

Gracias por su colaboración

## ANEXO 3. Validación de expertos

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – Evaluador 1

#### I. DATOS GENERALES

**1.1. Apellidos y nombres del experto:** Ronald Alberto Renteria Ayquipa

**1.2. Grado académico y especialidad:** Doctor en Ciencias de la Computación | Docente investigador

**1.3. Título de Proyecto:** Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2021

**1.4. Autor del instrumento:** Carlos Enrique Vera Hurtado

**1.5. Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1- Clima laboral

Cuestionario 2: Variable 2- Rendimiento laboral

**1.6. Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	x				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)	x				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.	x				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:** Existe suficiencia para la aplicabilidad del instrumento. La formulación de preguntas es adecuada para esta investigación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 10 de octubre del 2021.

  
-----  
Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa  
DOCENTE

---

**Firma del experto**  
**DNI. 41039754**

## **FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – Evaluador 2**

### **I. DATOS GENERALES**

**1.1. Apellidos y nombres del experto: Willie Álvarez Chávez**

**1.2. Grado académico y especialidad: Doctor en Ciencias de la Educación y Magister en Administración| Docente investigador**

**1.3. Título de Proyecto:** Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2021

**1.4. Autor del instrumento:** Carlos Enrique Vera Hurtado

**1.5. Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1- Clima laboral

Cuestionario 2: Variable 2- Rendimiento laboral

**1.6. Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

<b>N°</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.	x				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)	x				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:** Existe suficiencia para la aplicabilidad del instrumento.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 09 de octubre del 2021.

---

**Firma del experto**  
**DNI. 25001569**

### **3FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN – Evaluador 2**

#### **I. DATOS GENERALES**

**1.1. Apellidos y nombres del experto:** Hesmeralda Rojas Enriquez

**1.2. Grado académico y especialidad:** Doctor en Ciencias de la Computación | Docente investigador

**1.3. Título de Proyecto:** Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2021

**1.4. Autor del instrumento:** Carlos Enrique Vera Hurtado

**1.5. Nombre del instrumento:** Cuestionario 1: Variable 1- Clima laboral

Cuestionario 2: Variable 2- Rendimiento laboral

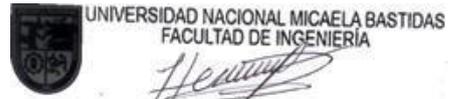
**1.6. Instrucciones:** Determinar si los instrumentos de medición reúnen los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	x				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	x				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	x				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba-test (piloto)	x				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.	x				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	x				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	x				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.			x		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.	x				

**Observaciones:** Existe suficiencia para la aplicabilidad del instrumento.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable ( x ) Aplicable después de corregir ( ) No Aplicable ( )

Abancay, 10 de octubre del 2021.



*Dr. Sc. Ing. Hesméralda Rojas Enriquez*

---

**Firma del experto  
DNI. 42186559**

### **ANEXO 3. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional**

Variable 1: Clima laboral

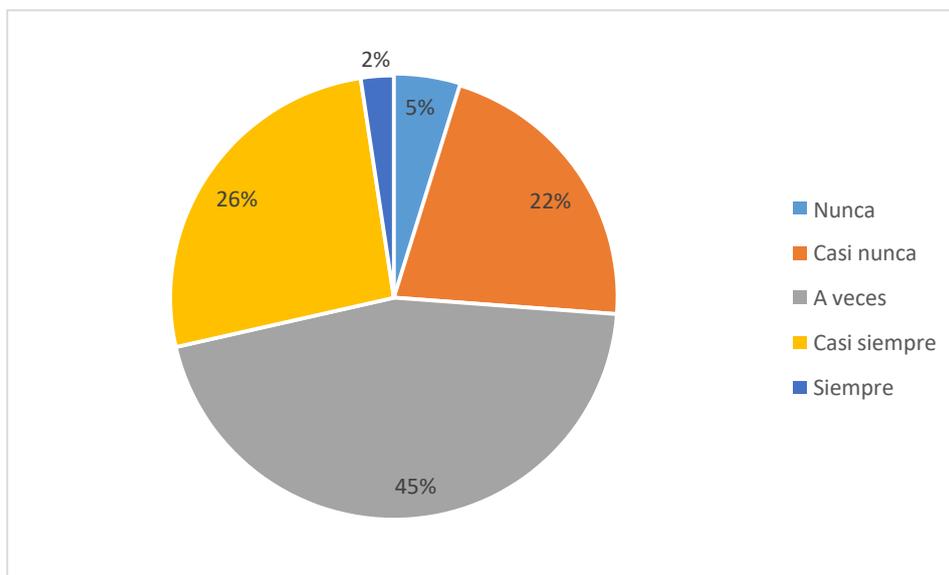
**Tabla 26**

Pregunta 1. Existe un ambiente agradable que prevalece entre la mayoría de los miembros de mi grupo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	9	21.43	26
A veces	19	45.24	71
Casi siempre	11	26.19	98
Siempre	1	2.38	100
Total	42	100	

**Figura 16**

Ambiente agradable que prevalece entre la mayoría de los miembros del grupo de trabajo



Análisis: Respecto al ambiente laboral que perciben los trabajadores, un 2% indicó que siempre se tiene este clima, un 26% dice que casi siempre, un 45% a veces, un 22% indica que casi nunca y un 5% afirma que nunca.

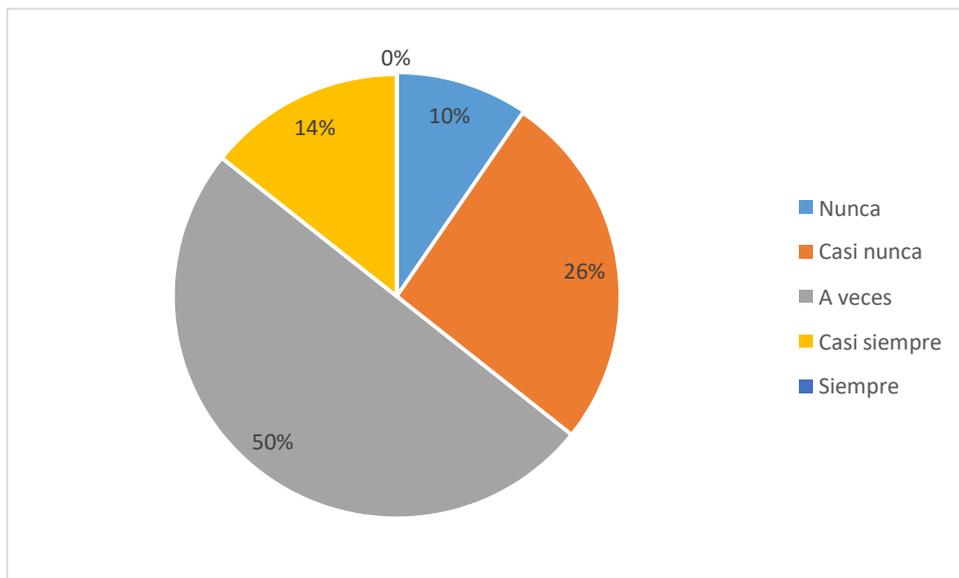
**Tabla 27**

Pregunta 2. Los miembros de mi grupo de trabajo confían unos en otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	9.52	10
Casi nunca	11	26.19	36
A veces	21	50.00	86
Casi siempre	6	14.29	100
Siempre	0	0.00	100
Total	42	100	

**Figura 17**

Confianza entre los miembros del grupo de trabajo



Análisis: Los encuestados indican en un 14% que casi siempre existe confianza entre los miembros de trabajo, 50% dice que a veces, 26% casi nunca y un 10% afirma que esto nunca sucede.

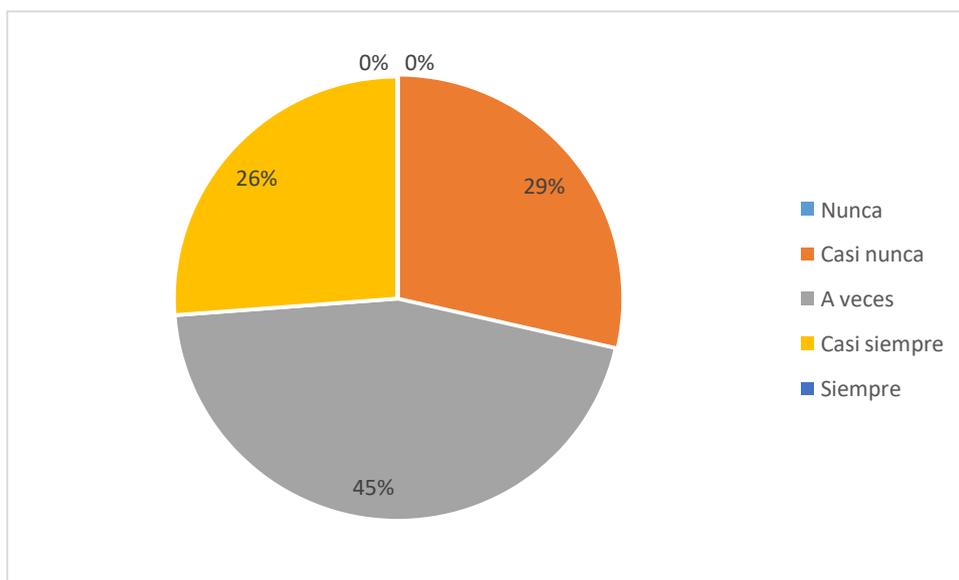
**Tabla 28**

Pregunta 3. Generalmente existen relaciones amistosas y de cooperación entre los diferentes departamentos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	12	28.57	29
A veces	19	45.24	74
Casi siempre	11	26.19	100
Siempre	0	0.00	100
Total	42	100	

**Figura 18**

Existencia de relaciones amistosas y de cooperación entre los diferentes departamentos administrativos



Análisis: Los encuestados afirman en un 26% que casi siempre existen relaciones amistosas y de cooperación entre los departamentos administrativos, un 45% indica que esto se da a veces y un 29% que casi nunca.

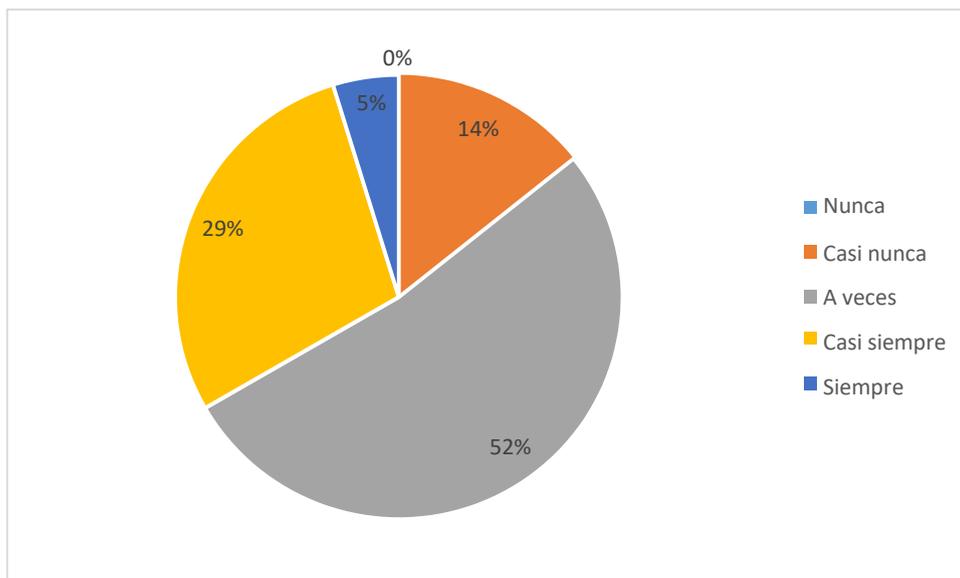
**Tabla 29**

Pregunta 4. Los objetivos de la organización están claramente definidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	6	14.29	14
A veces	22	53.38	67
Casi siempre	12	28.57	95
Siempre	2	4.76	100
Total	42	100	

**Figura 19**

Definición de los objetivos de la organización



Análisis: Con respecto a si están claramente definidos los objetivos de la organización, un 5% indicó que eso se da siempre, un 29% dice que casi siempre, un 52% a veces y un 14% indica que casi nunca.

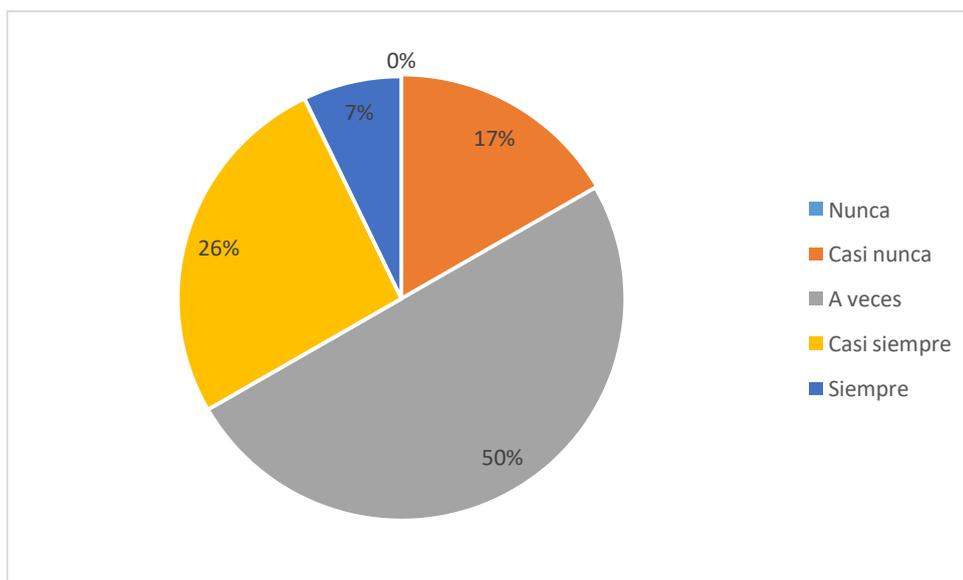
**Tabla 30**

Pregunta 5. Existe información accesible y precisa sobre las políticas y normas de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	7	16.67	17
A veces	21	50.00	67
Casi siempre	11	26.19	93
Siempre	3	7.14	100
Total	42	100	

**Figura 20**

Existencia de información accesible y precisa sobre las políticas y normas de la organización



Análisis: Sobre la existencia de información accesible y precisa sobre las políticas y normas de la organización, los usuarios indican en un 7% que eso se da siempre, un 26% casi siempre, un mayoritario 50% dice que esto sucede a veces y un 17% afirma que casi nunca.

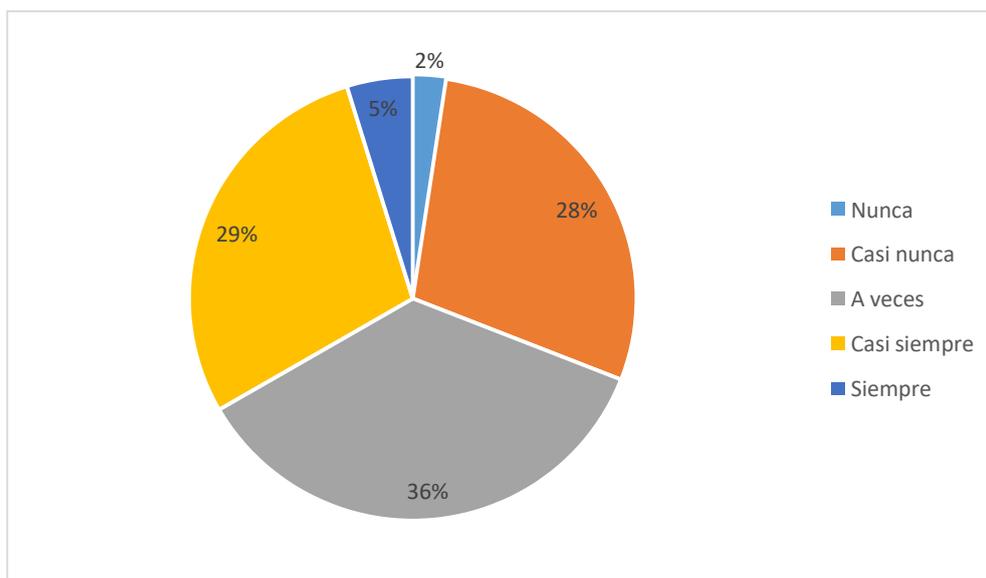
**Tabla 31**

Pregunta 6. El trabajo diario es realizado por los trabajadores con la visión y compromiso de cumplir los objetivos de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	12	28.57	31
A veces	15	35.71	67
Casi siempre	12	28.57	95
Siempre	2	4.76	100
Total	42	100	

**Figura 21**

Realización del trabajo diario con la visión y compromiso de cumplir los objetivos de la organización



Análisis: Los usuarios indicaron en un 5% que siempre se realiza el trabajo diario con la visión y compromiso de cumplir los objetivos de la organización, un 29% afirma que esto se da casi siempre, el 36% a veces, el 28% casi nunca y un 2% indica que nunca sucede esto.

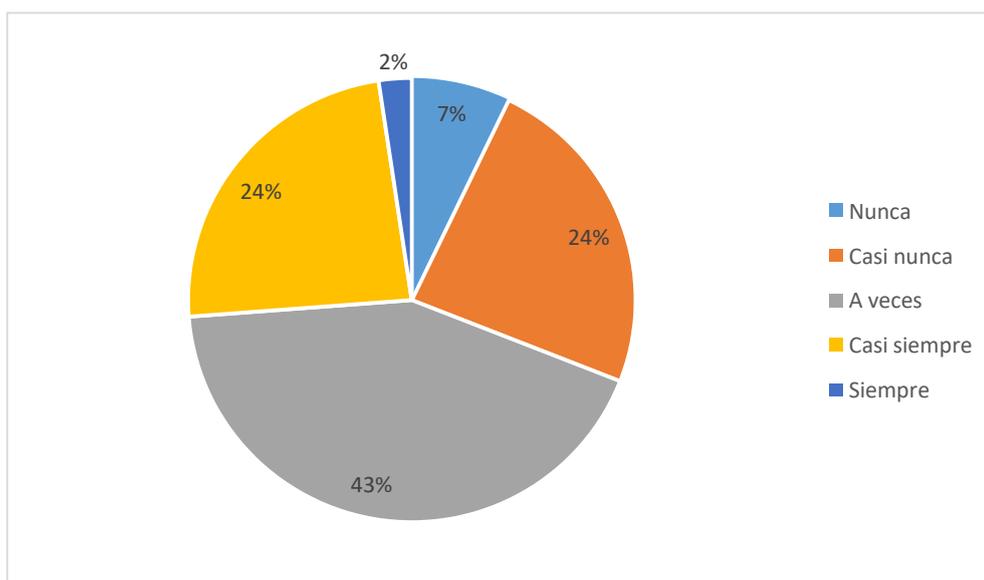
**Tabla 32**

Pregunta 7. Mi superior es amigable y fácil de abordar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7.14	7
Casi nunca	10	###	31
A veces	18	###	74
Casi siempre	10	###	98
Siempre	1	2.38	100
Total	42	100	

**Figura 22**

El superior es amigable y fácil de abordar



Análisis: Los trabajadores perciben a sus superior amigable y fácil de abordar en un 2% siempre, un 24% casi siempre, un mayoritario 43% indica que a veces, un 24% expresa que a veces, el 24% manifiesta que casi nunca y un 7% indica que nunca.

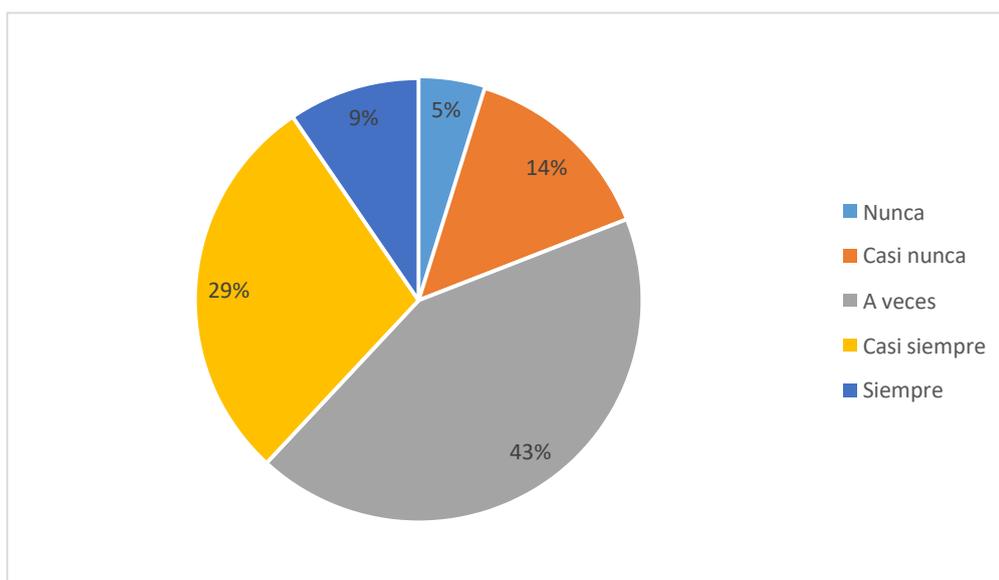
**Tabla 33**

Pregunta 8. Mi superior alienta a intercambiar ideas y opiniones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	6	14.29	19
A veces	18	42.86	62
Casi siempre	12	28.57	90
Siempre	4	9.52	100
Total	42	100	

**Figura 23**

El superior alienta a intercambiar ideas y opiniones



Análisis: Los usuarios indican en un 9% que el superior les alienta a intercambiar ideas y opiniones, un 29% indica que esto se da casi siempre, un 43% manifiesta que a veces, un 14% que casi nunca y un 5% asevera que esto ocurre nunca.

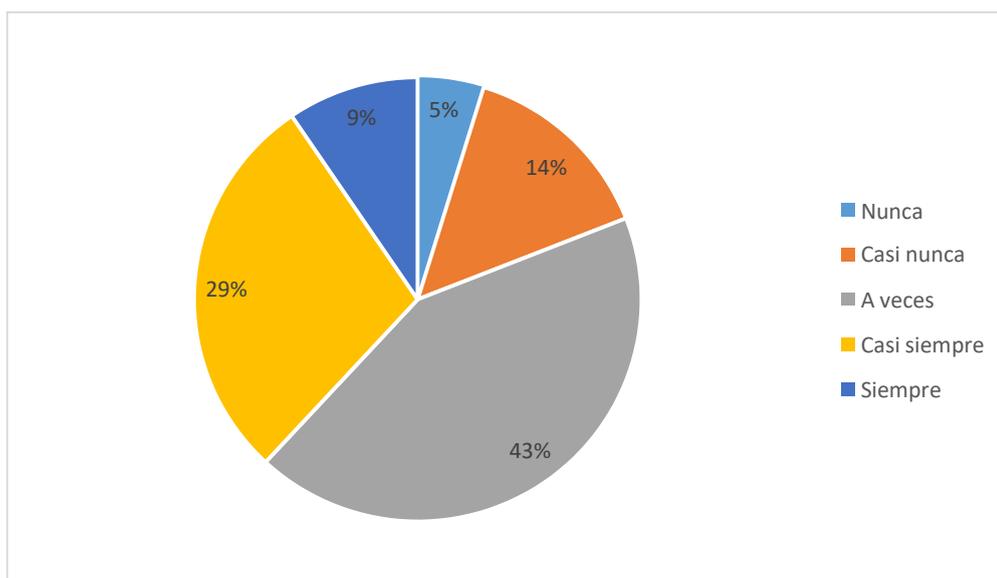
**Tabla 34**

Pregunta 9. Mi superior presta atención a las ideas y sugerencias de los miembros del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	6	14.29	19
A veces	18	42.86	62
Casi siempre	12	28.57	90
Siempre	4	9.52	100
Total	42	100	

**Figura 24**

Atención a las ideas y sugerencias de los miembros del personal del superior



Análisis: El 9% de los encuestados afirma que su superior presta atención a las ideas y sugerencias de los miembros del personal, el 29% indica que casi siempre, el 43% a veces, el 14% casi nunca y un 5% asegura que nunca.

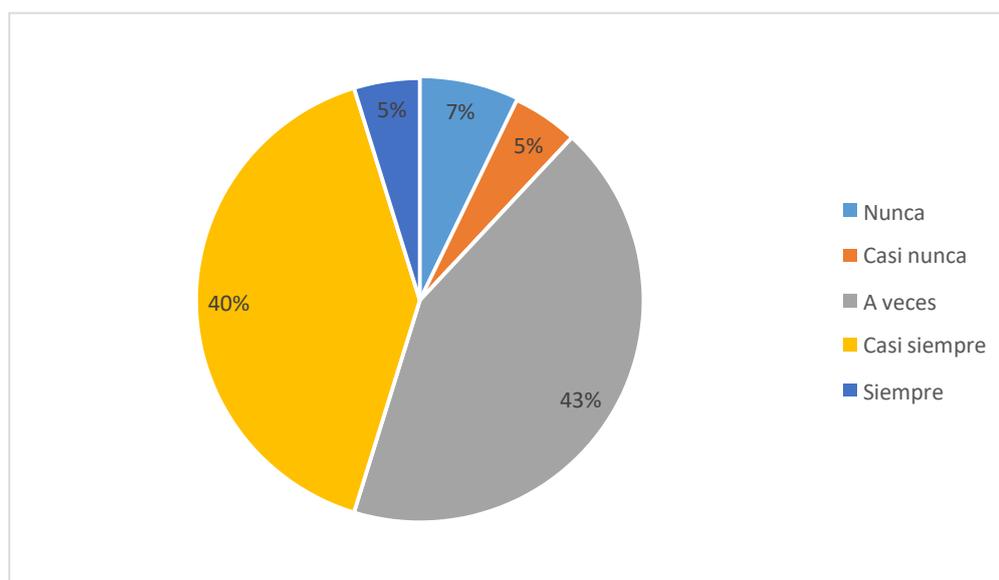
**Tabla 35**

Pregunta 10. Mi superior enfatiza altos estándares de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7.14	7
Casi nunca	2	4.76	12
A veces	18	42.86	55
Casi siempre	17	40.48	95
Siempre	2	4.76	100
Total	42	100	

**Figura 25**

El superior enfatiza altos estándares de desempeño



Análisis: el 5% de la población encuestada afirma que su superior enfatiza altos estándares de desempeño siempre, el 40% manifiesta que casi siempre, un 43% a veces, un 5% casi nunca y un 7% nunca.

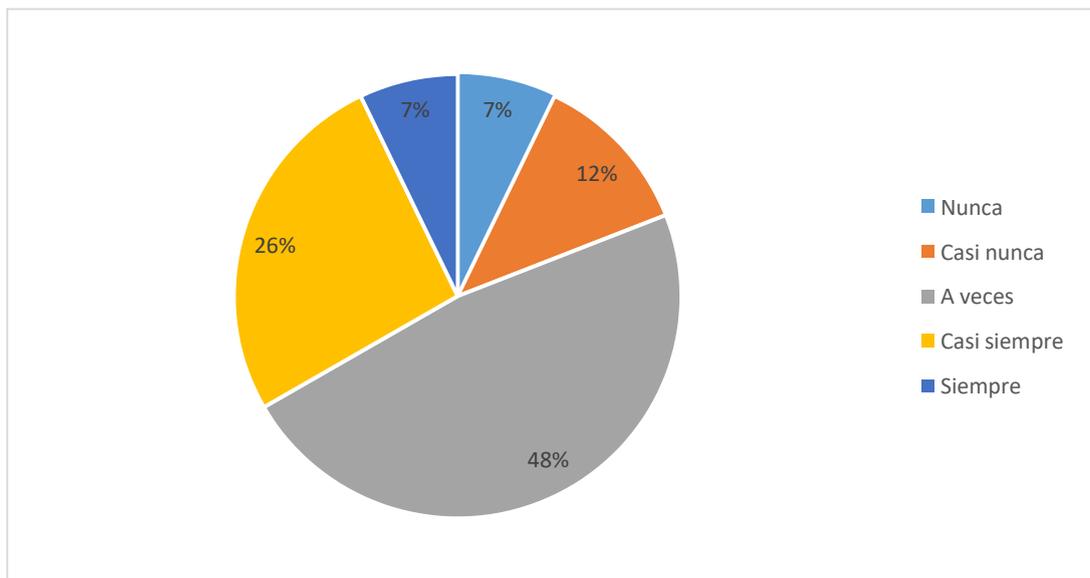
**Tabla 36**

Pregunta 11. Mi superior ofrece nuevas ideas para el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7.14	7
Casi nunca	5	11.90	19
A veces	20	47.62	67
Casi siempre	11	26.19	93
Siempre	3	7.14	100
Total	42	100	

**Figura 26**

Nuevas ideas para el trabajo de parte del superior



Análisis: De acuerdo a la Figura 26 Nuevas ideas para el trabajo de parte del superior, los usuarios afirman

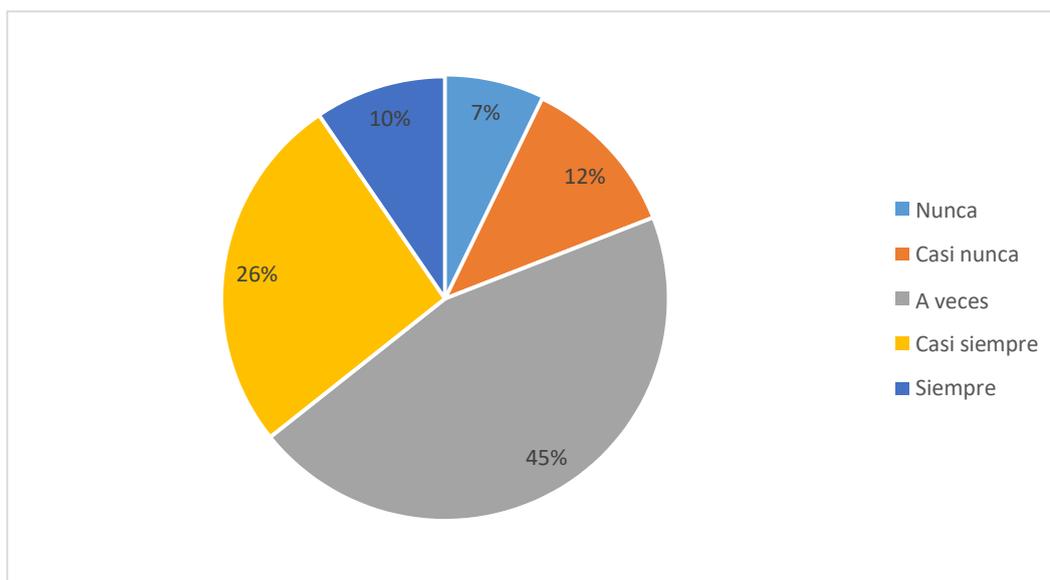
**Tabla 37**

Pregunta 12. Los superiores se mantienen bien informados sobre las necesidades y problemas de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7.14	7
Casi nunca	5	11.90	19
A veces	19	45.24	64
Casi siempre	11	26.19	90
Siempre	4	9.52	100
Total	42	100	

**Figura 27**

Los superiores se mantienen bien informados sobre las necesidades y problemas de los empleados



Análisis: A la pregunta sobre si los trabajadores consideran que sus superiores se mantienen bien informados sobre las necesidades y problemas de los empleados, un 10% indicó que esto ocurre siempre, un 26% casi siempre, un 45% a veces, un 12% casi nunca y un 7% indica que nunca.

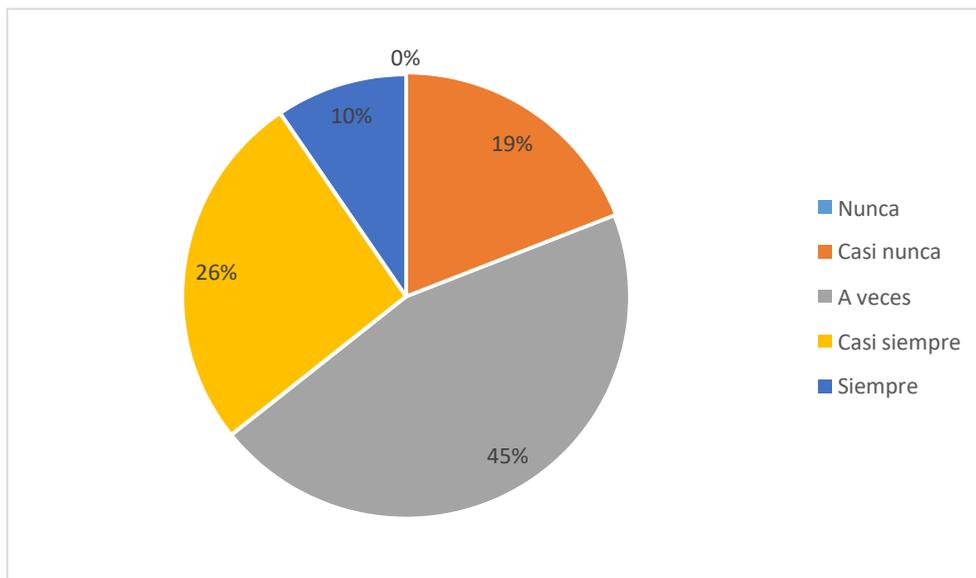
**Tabla 38**

Pregunta 13. Los miembros del personal generalmente confían en sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	8	19.05	19
A veces	19	45.24	64
Casi siempre	11	26.19	90
Siempre	4	9.52	100
Total	42	100	

**Figura 28**

Los miembros del personal generalmente confían en sus superiores



Análisis: a la pregunta sobre la percepción sobre si los miembros del personal generalmente confían en sus superiores, un 10% afirma que siempre, un 25% casi siempre, un 45% a veces y un 19% casi nunca.

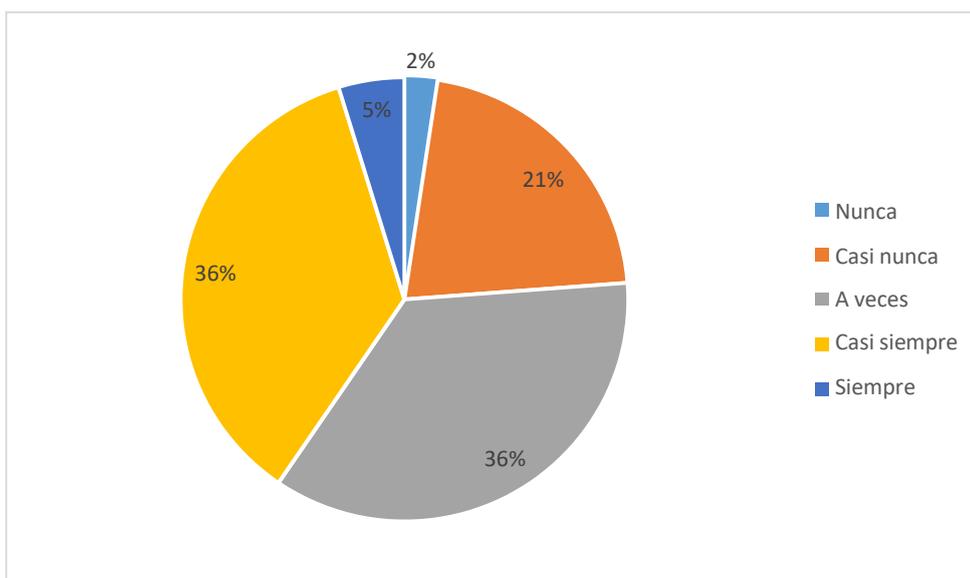
**Tabla 39**

Pregunta 14. Mi superior inmediato tiene éxito al tratar con niveles superiores de dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	9	21.43	24
A veces	15	35.71	60
Casi siempre	15	35.71	95
Siempre	2	4.76	100
Total	42	100	

**Figura 29**

Éxito del superior inmediato al tratar con niveles superiores de dirección



Análisis: los trabajadores consideran que el Éxito del superior inmediato al tratar con niveles superiores de dirección es siempre 5%, casi siempre 36%, a veces 36%, casi nunca 21% y nunca un 2%.

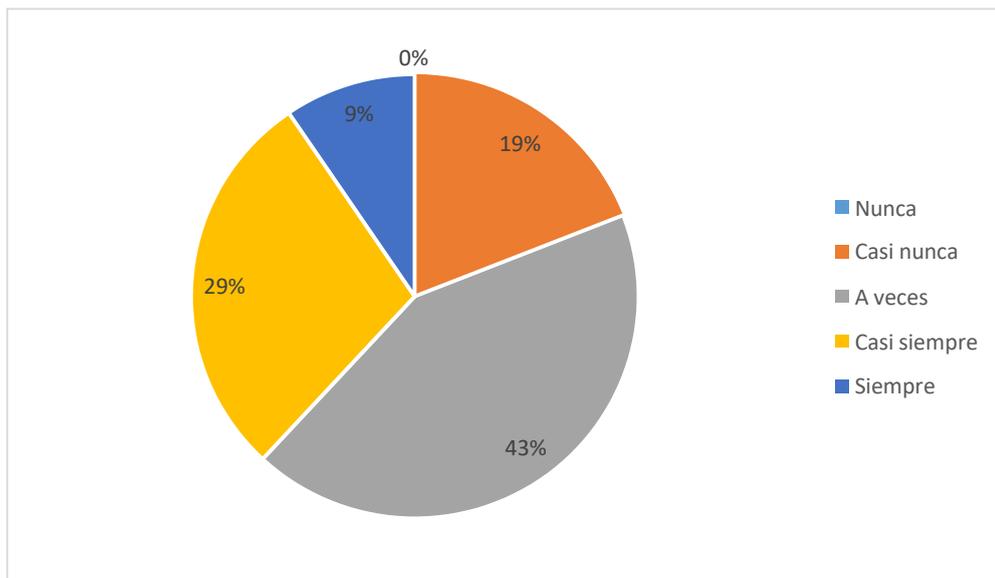
**Tabla 40**

Pregunta 15. Existe un espíritu de cooperación en mi grupo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	8	19.05	19
A veces	18	42.86	62
Casi siempre	12	28.57	90
Siempre	4	9.52	100
Total	42	100	

**Figura 30**

Existencia de espíritu de cooperación en el grupo de trabajo



Análisis: Los usuarios consideran que existe un espíritu de cooperación en el grupo de trabajo siempre en un 9%, casi siempre 29%, a veces 43% y casi nunca un 19%.

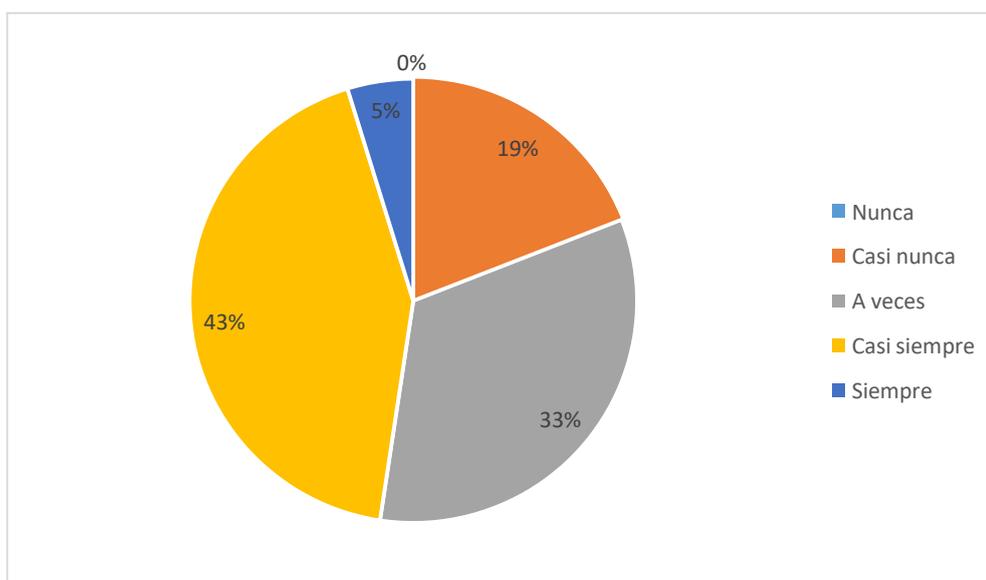
**Tabla 41**

Pregunta 16. Cuando existe un problema, los compañeros de otras áreas siempre tratan de apoyar para dar una solución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	8	19.05	19
A veces	14	33.33	52
Casi siempre	18	42.86	95
Siempre	2	4.76	100
Total	42	100	

**Figura 31**

Apoyo para dar una solución cuando existe un problema entre los compañeros de otras áreas



Análisis: A la pregunta de si existe apoyo para dar una solución cuando existe un problema entre los compañeros de otras áreas, los trabajadores indicaron en un 5% que esto ocurre siempre, un 43% casi siempre, un 33% a veces y un 19% casi nunca.

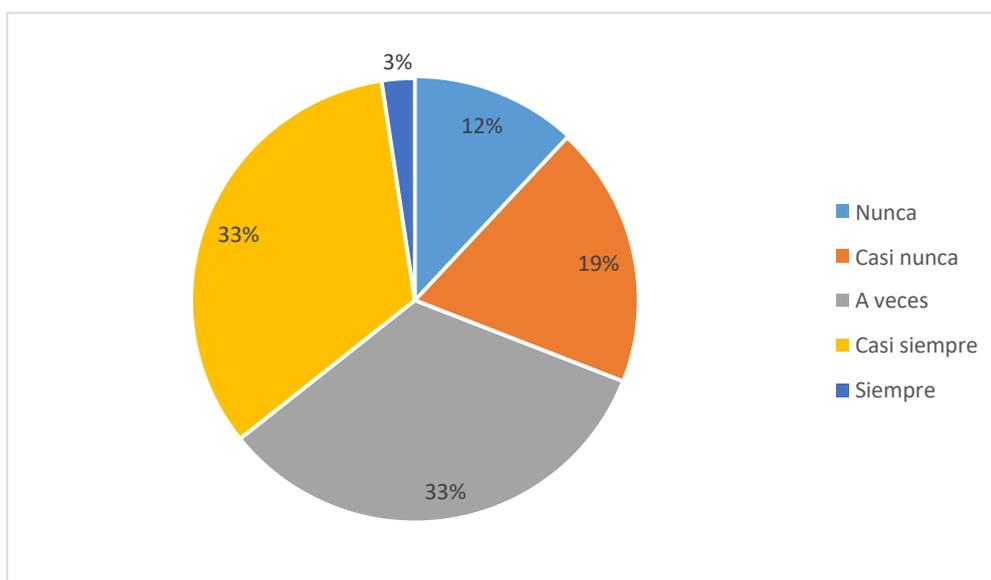
**Tabla 42**

Pregunta 17. Hay un conflicto entre mi área y otras áreas administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	11.90	12
Casi nunca	8	19.05	31
A veces	14	33.33	64
Casi siempre	14	33.33	98
Siempre	1	2.38	100
Total	42	100	

**Figura 32**

Existencia de conflicto entre áreas administrativas



Análisis: Sobre la existencia de conflicto entre áreas administrativas, los usuarios manifestaron que esto ocurre siempre en un 3%, casi siempre en un 33%, a veces 33% y casi nunca un 19%.

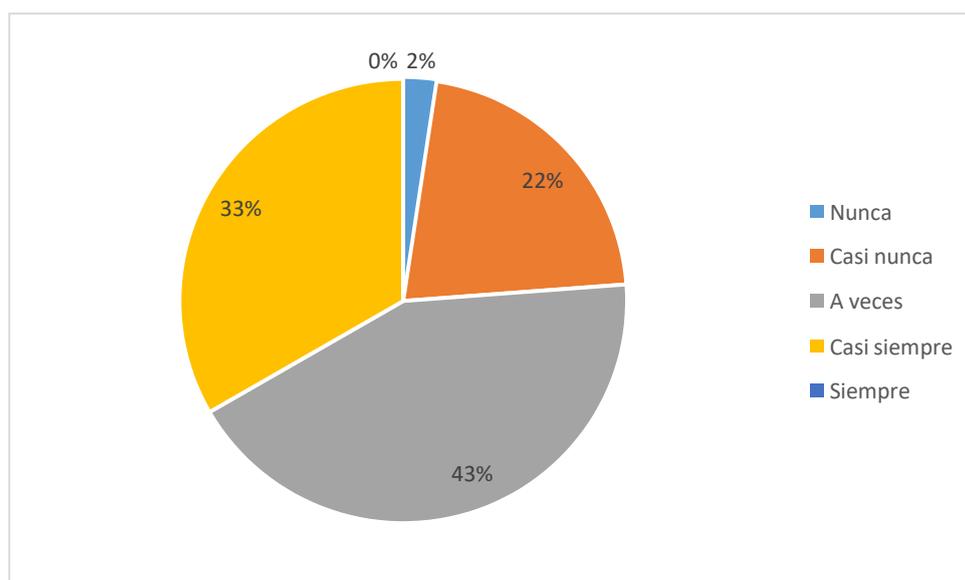
**Tabla 43**

Pregunta 18. La comunicación se ve obstaculizada por seguir las reglas de la cadena de mando

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	9	21.43	24
A veces	18	42.86	67
Casi siempre	14	33.33	100
Siempre	0	0.00	100
Total	42	100	

**Figura 33**

Obstaculización de la comunicación por seguir las reglas de la cadena de mando



Análisis: Los encuestados consideran que casi siempre existe obstaculización de la comunicación por seguir las reglas de la cadena de mando en un 33%, a veces en un 43%, casi nunca en un 22% y nunca un 2%.

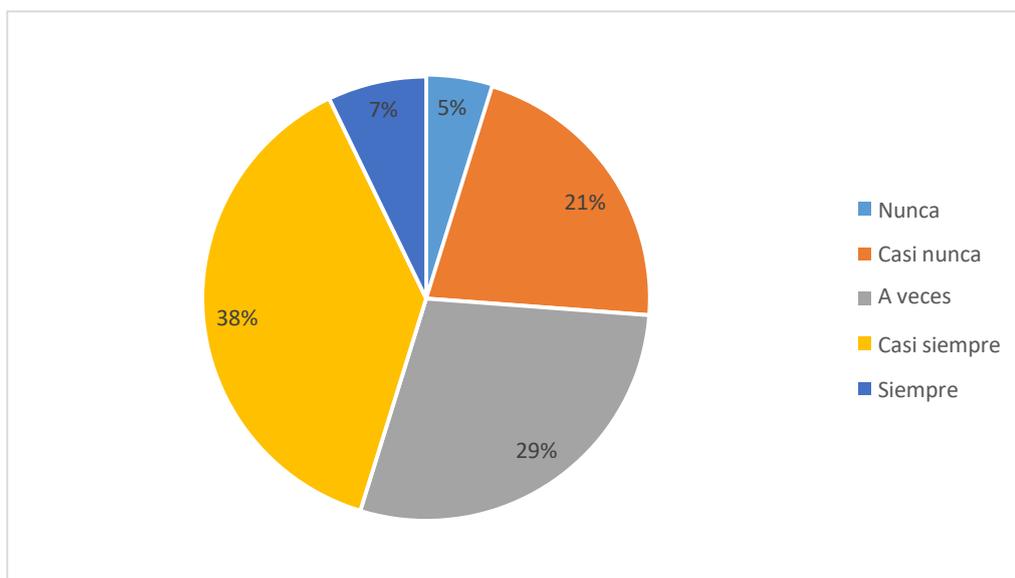
**Tabla 44**

Pregunta 19. La forma en que mi grupo de trabajo está organizado dificulta la realización eficiente del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	9	21.43	26
A veces	12	28.57	55
Casi siempre	16	38.10	93
Siempre	3	7.14	100
Total	42	100	

**Figura 34**

Forma de organización del grupo de trabajo dificulta la realización eficiente del trabajo



Análisis: Los usuarios afirman que la forma de organización del grupo de trabajo dificulta la realización eficiente del trabajo siempre en un 7%, casi siempre en un 38%, a veces 29%, casi nunca 21% y nunca un 5%.

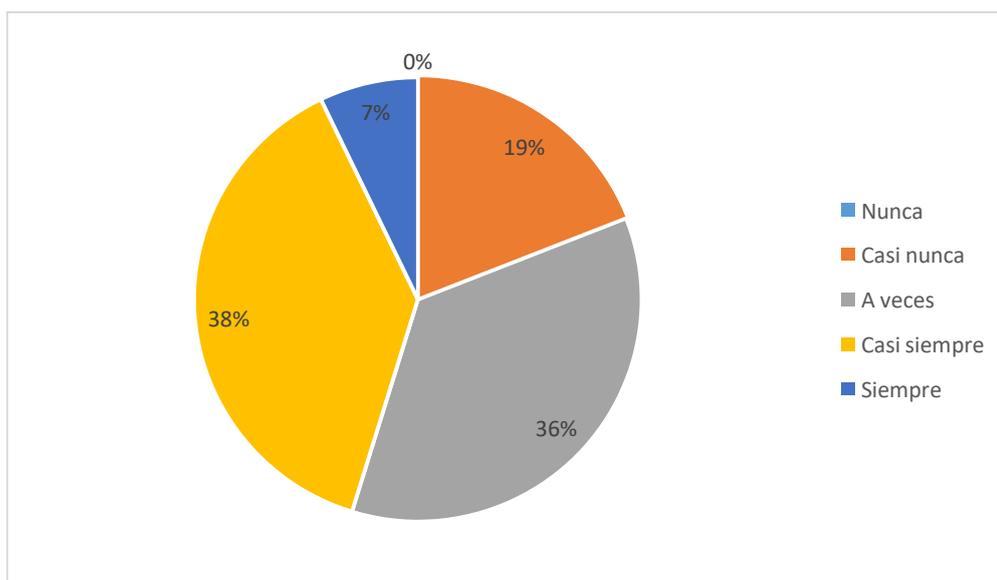
**Tabla 45**

Pregunta 20. Tengo oportunidades de aprender habilidades y conocimientos valiosos en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	8	19.05	19
A veces	15	35.71	55
Casi siempre	16	38.10	93
Siempre	3	7.14	100
Total	42	100	

**Figura 35**

Oportunidades de aprender habilidades y conocimientos valiosos en el trabajo



Análisis: Los encuestados consideran que siempre tienen oportunidades de aprender habilidades y conocimientos valiosos en un 7%, casi siempre en un 38%, a veces 36% y casi nunca en un 19%.

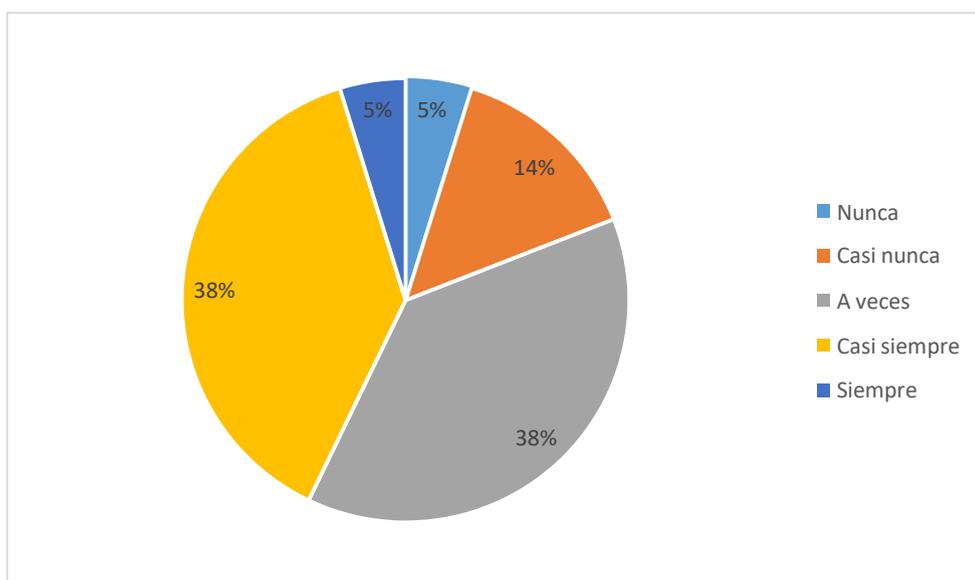
**Tabla 46**

Pregunta 21. La universidad enfatiza el crecimiento y desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	6	14.29	19
A veces	16	38.10	57
Casi siempre	16	38.10	95
Siempre	2	4.76	100
Total	42	100	

**Figura 36**

La universidad enfatiza el crecimiento y desarrollo personal



Análisis: A la pregunta de si la universidad enfatiza el crecimiento y desarrollo personal, los encuestados respondieron que siempre en un 5%, casi siempre 38%, a veces 38%, casi nunca 14% y nunca un 5%.

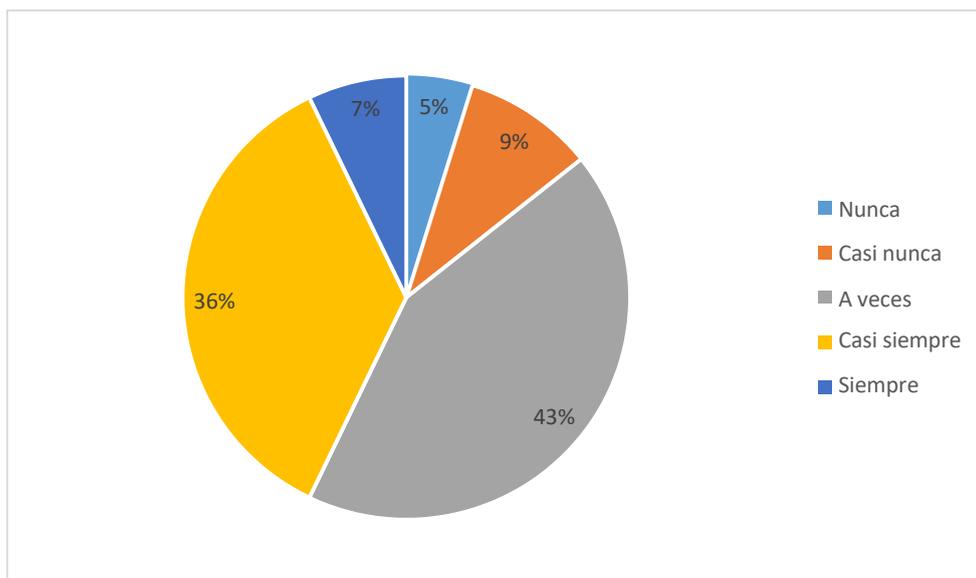
**Tabla 47**

Pregunta 22. Tengo la oportunidad de hacer una serie de cosas diferentes en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	4	9.52	14
A veces	18	42.86	57
Casi siempre	15	35.71	93
Siempre	3	7.14	100
Total	42	100	

**Figura 37**

Oportunidades de hacer una serie de cosas diferentes en el trabajo



Análisis: Los usuarios consideran que existen oportunidades de hacer una serie de cosas diferentes en el trabajo y un 7% de ellos indica que esto se da siempre, un 36% casi siempre, un 43% a veces, un 9% casi nunca y finalmente un 5% manifiesta que nunca.

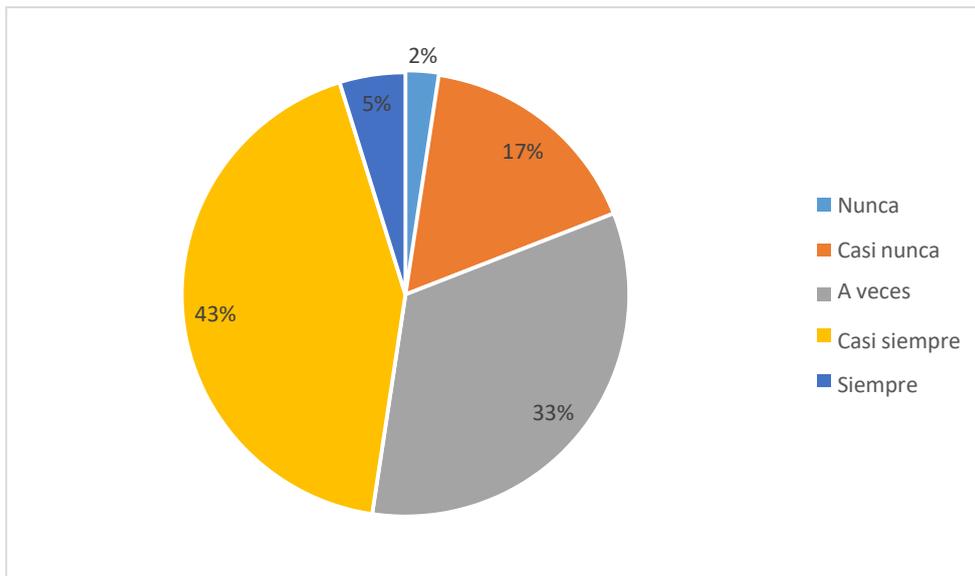
**Tabla 48**

Pregunta 23. Se asigna la responsabilidad para que las personas tengan autoridad dentro de su propia área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	7	16.67	19
A veces	14	33.33	52
Casi siempre	18	42.86	95
Siempre	2	4.76	100
Total	42	100	

**Figura 38**

Asignación de responsabilidades para que las personas tengan autoridad dentro de su propia área



Análisis: Los usuarios consideran que existe asignación de responsabilidades para que las personas tengan autoridad dentro de su propia área, siempre en un 5%, casi siempre 43%, a veces 33%, casi nunca 17% y nunca un 2%.

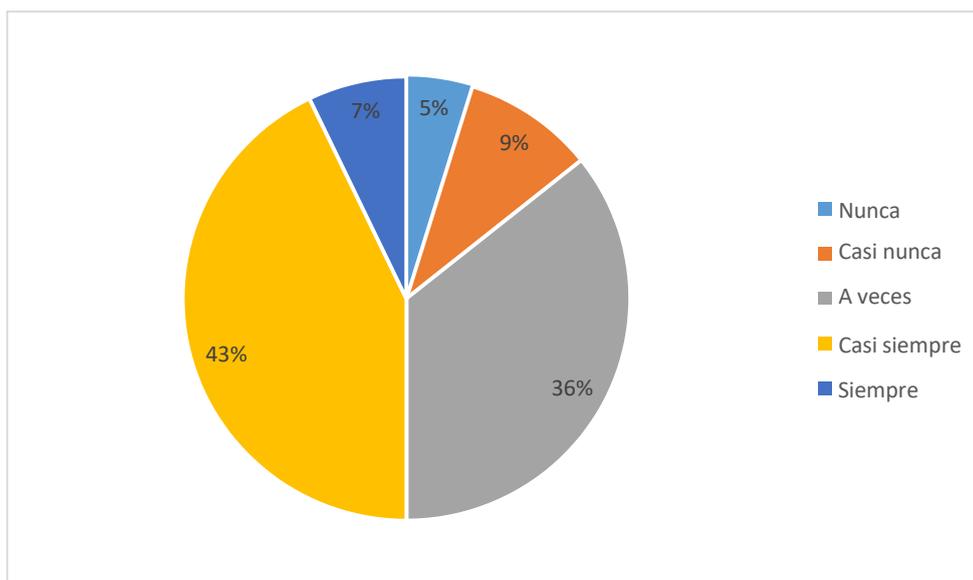
**Tabla 49**

Pregunta 24. En mi trabajo existe la oportunidad para el pensamiento y la acción independientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	4	9.52	14
A veces	15	35.71	50
Casi siempre	18	42.86	93
Siempre	3	7.14	100
Total	42	100	

**Figura 39**

Existencia de oportunidades para el pensamiento y la acción independientes



Análisis: Los encuestados consideran en un 7% que siempre que existen las oportunidades para el pensamiento y acción independientes dentro del trabajo, un 43% opina que casi siempre, un 36% a veces, un 9% casi nunca y un 5% nunca.

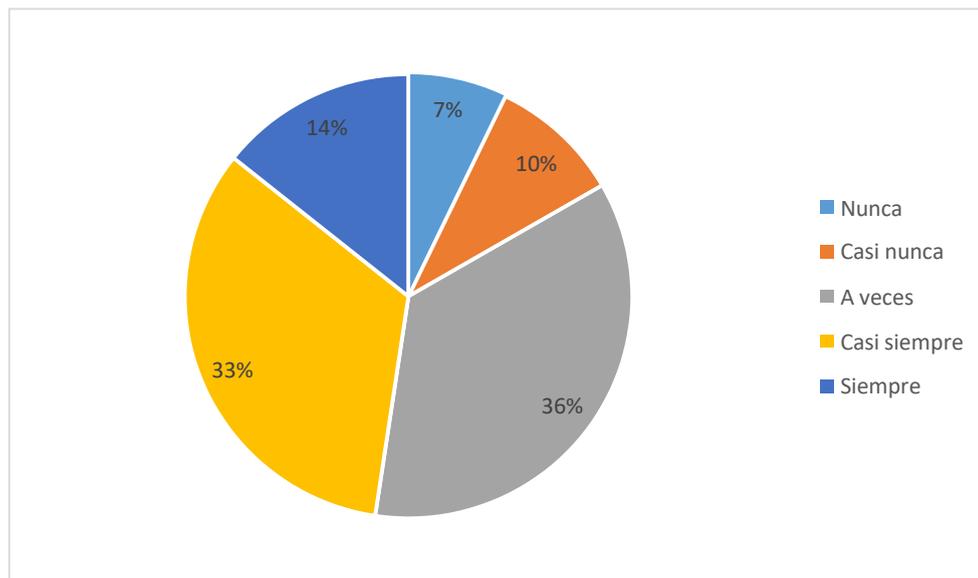
**Tabla 50**

Pregunta 25. Mi trabajo requiere un alto nivel de habilidad y capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7.14	7
Casi nunca	4	9.52	17
A veces	15	35.71	52
Casi siempre	14	33.33	86
Siempre	6	14.29	100
Total	42	100	

**Figura 40**

Requerimiento de un alto nivel de habilidad y capacitación en el trabajo



Análisis: A la pregunta del requerimiento de un alto nivel de habilidad y capacitación en el trabajo, los encuestados consideran que esto siempre es así en un 14%, casi siempre 33%, a veces 36%, casi nunca 10% y nunca un 7%.

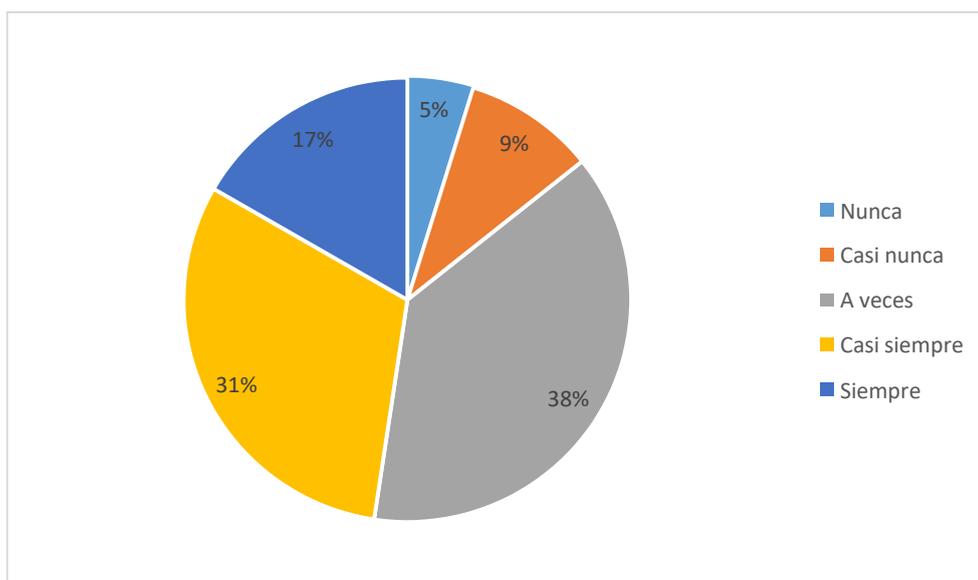
**Tabla 51**

Pregunta 26. Tengo oportunidades para hacer un uso completo de mis conocimientos y habilidades en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	4	9.52	14
A veces	16	38.10	52
Casi siempre	13	30.95	83
Siempre	7	16.67	100
Total	42	100	

**Figura 41**

Oportunidades para hacer un uso completo de conocimientos y habilidades en el trabajo



Análisis: Los usuarios consideran que siempre tienen oportunidades para hacer un uso completo de conocimientos y habilidades en el trabajo siempre en un 17%, casi siempre 31%, a veces 38%, casi nunca 9% y nunca 5%. Esto muestra que casi la mitad 48% (conformado por siempre y casi siempre) considera que sus labores demandan el uso completo de sus conocimientos y habilidades.

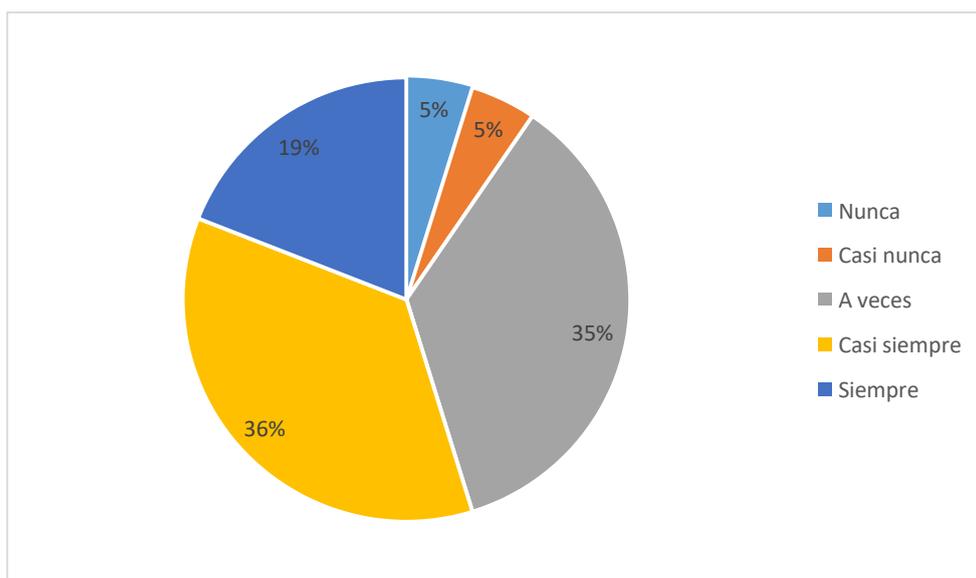
**Tabla 52**

Pregunta 27. Soy consciente de lo bien que mi grupo de trabajo está cumpliendo con nuestros objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	2	4.76	10
A veces	15	35.71	45
Casi siempre	15	35.71	81
Siempre	8	19.05	100
Total	42	100	

**Figura 42**

Consciencia del trabajo de grupo en cumplimiento de objetivos



Análisis: Los trabajadores consideran que existe una consciencia del trabajo de grupo en cumplimiento de objetivos en forma mayoritaria, pues un 19% cree que eso ocurre siempre, un 36% casi siempre, que sumados ascienden a un 55% del total; mientras que un 35% cree que esto ocurre a veces, 5% concuerda en que esto sucede casi nunca y nunca.

#### ANEXO 4. Análisis descriptivo de la variable rendimiento laboral

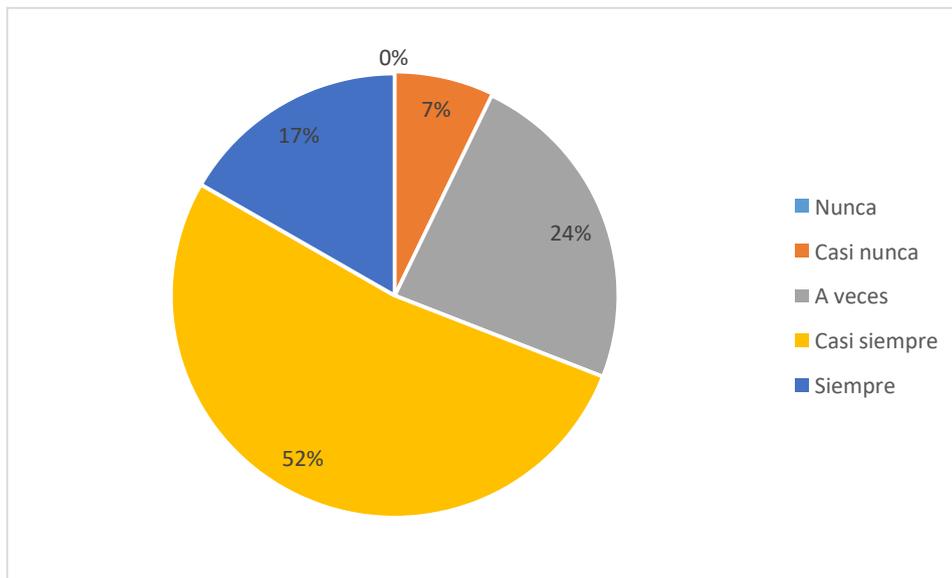
Tabla 53

Pregunta 28. Siento que realizo una antelada y buena planificación de mis actividades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	3	7.14	7
A veces	10	23.81	31
Casi siempre	22	52.38	83
Siempre	7	16.67	100
Total	42	100	

Figura 43

Percepción de realizar una antelada y buena planificación de actividades.



Análisis: Los usuarios consideran que siempre realizan una antelada y buena planificación de sus actividades, pues un 17% afirmó que esto ocurre siempre, un 52% casi siempre, un 24% a veces y un 7% casi nunca.

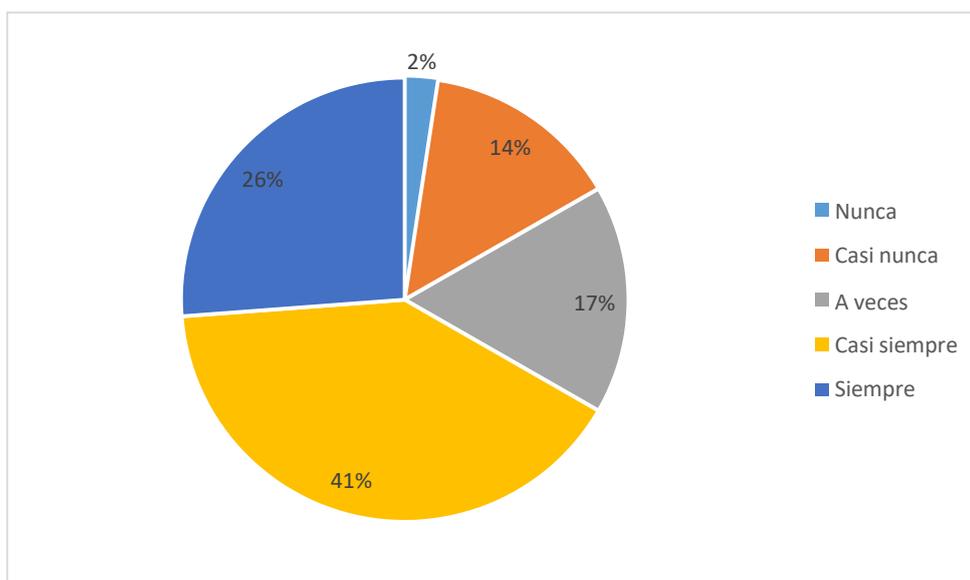
**Tabla 54**

Pregunta 29. Coordino previamente las actividades a planificar con mis superiores y con mis colegas del trabajo .

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	6	14.29	17
A veces	7	16.67	33
Casi siempre	17	40.48	74
Siempre	11	26.19	100
Total	42	100	

**Figura 44**

Coordinación previa de actividades a planificar con superiores y colegas del trabajo.



Análisis: Los encuestados afirman que siempre realizan coordinación previa de actividades a planificar con superiores y colegas del trabajo en un total de 26%, casi siempre 41%, a veces 17%, casi nunca 14% y nunca un 2%.

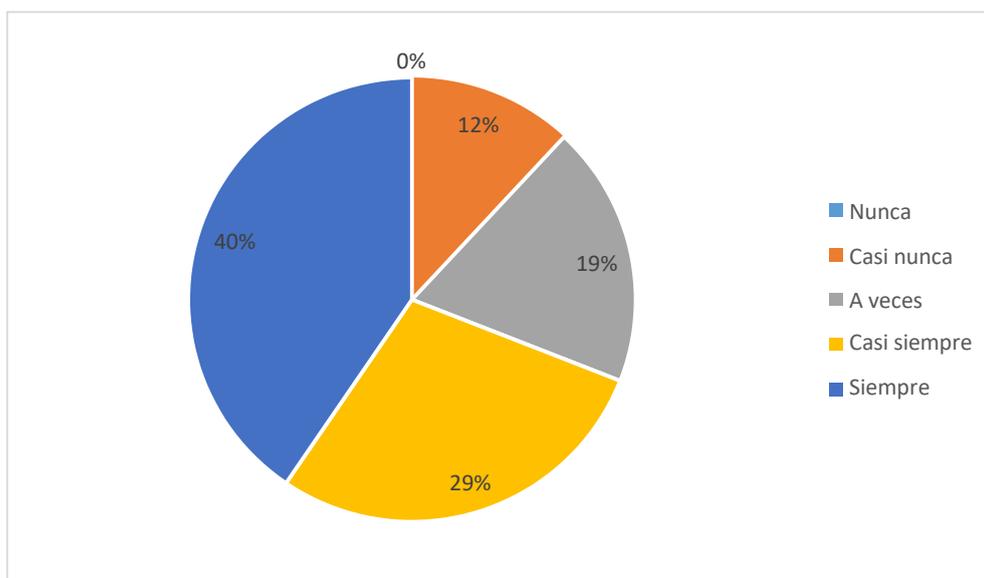
**Tabla 55**

Pregunta 30. Aprovecho y maximizo los recursos que me son asignados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	5	11.90	12
A veces	8	19.05	31
Casi siempre	12	28.57	60
Siempre	17	40.48	100
Total	42	100	

**Figura 45**

Aprovechamiento y maximización de los recursos asignados.



Análisis: Los trabajadores consideran que siempre (40%) aprovechan y maximizan los recursos asignados, casi siempre (29%), a veces (19%), casi nunca (12%) y nunca (12%).

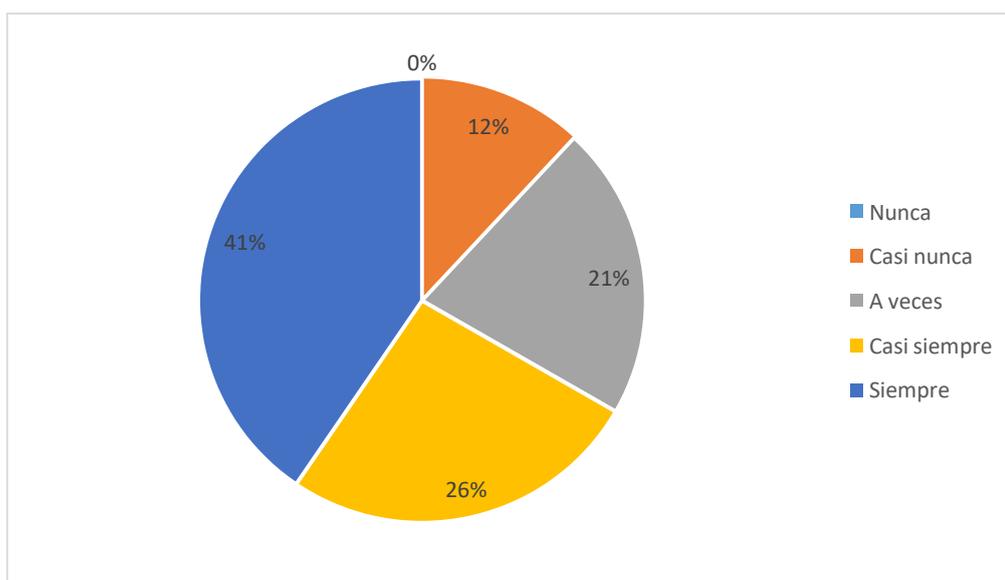
**Tabla 56**

Pregunta 31. Tengo una buena gestión de mi tiempo para mis labores dentro de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	5	11.90	12
A veces	9	21.43	33
Casi siempre	11	26.19	60
Siempre	17	40.48	100
Total	42	100	

**Figura 46**

Buena gestión del tiempo para labores dentro de la institución.



Análisis: Los usuarios consideran que realizan una buena gestión del tiempo para labores dentro de la institución: siempre en un 41%, casi siempre 26%, a veces 21% y casi nunca 12%. Esta pregunta es una de las que tiene su mayor puntuación en las categorías de siempre y casi siempre acumulando un 67% del total.

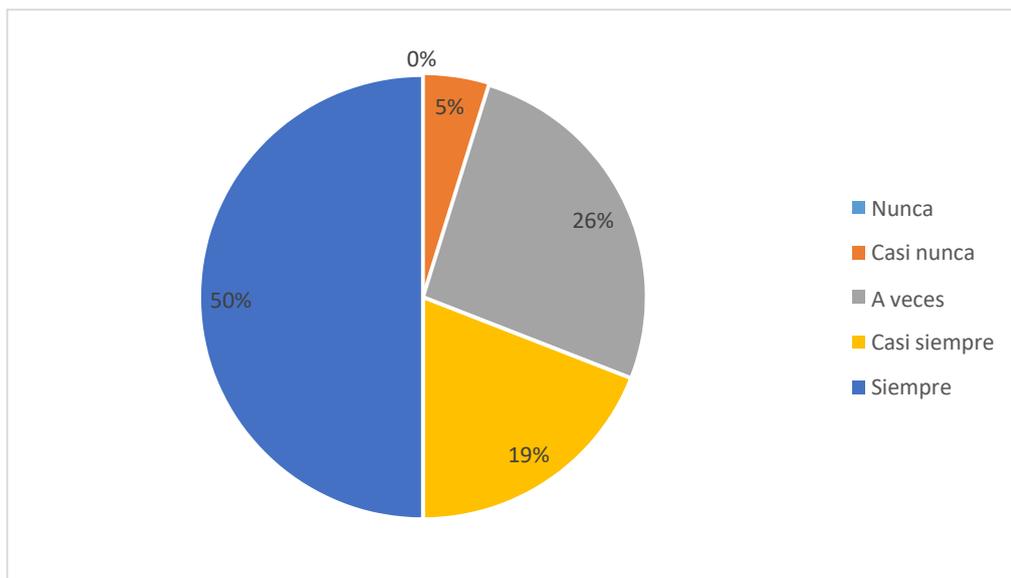
**Tabla 57**

Pregunta 32. Cumplimiento con las funciones encomendadas de manera eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	2	4.76	5
A veces	11	26.19	31
Casi siempre	8	19.05	50
Siempre	21	50.00	100
Total	42	100	

**Figura 47**

Cumplimiento de las funciones encomendadas de manera eficiente



Análisis: De igual forma, a la pregunta sobre el cumplimiento de las funciones encomendadas de manera eficiente, los usuarios indican que esto ocurre siempre en un 50%, casi siempre 19%, a veces 26% y casi nunca un 5%.

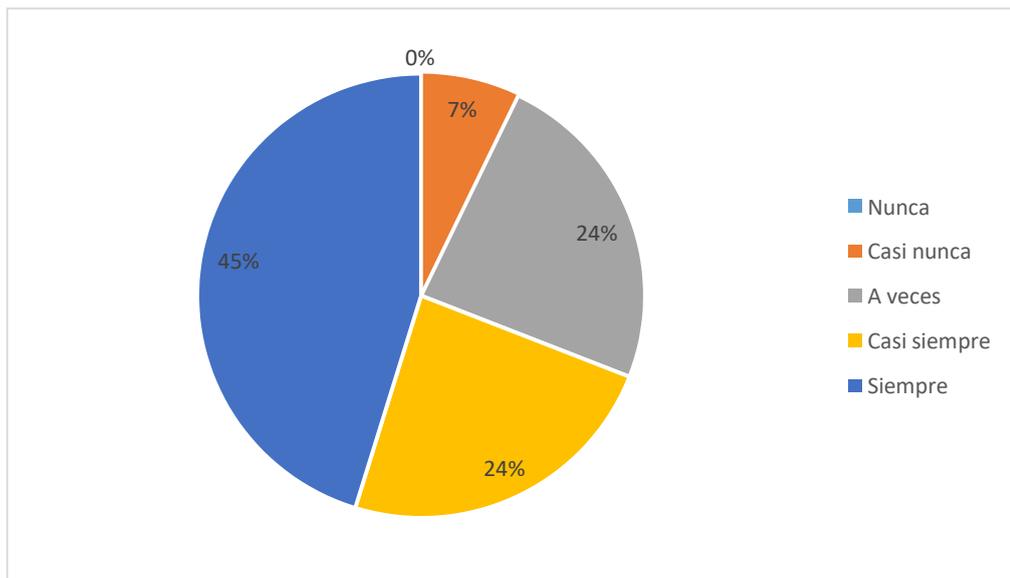
**Tabla 58**

Pregunta 33. Cumpro con las funciones encomendadas de manera oportuna o con mucho tiempo antes de lo fijado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	3	7.14	7
A veces	10	23.81	31
Casi siempre	10	23.81	55
Siempre	19	45.24	100
Total	42	100	

**Figura 48**

Cumplimiento de las funciones encomendadas de manera oportuna o con mucho tiempo antes de lo fijado.



Análisis: Los usuarios consideran que dan cumplimiento de las funciones encomendadas de manera oportuna o con mucho tiempo antes de lo fijado, siempre en un 45%, casi siempre 24%, a veces 24% y casi nunca un 7%.

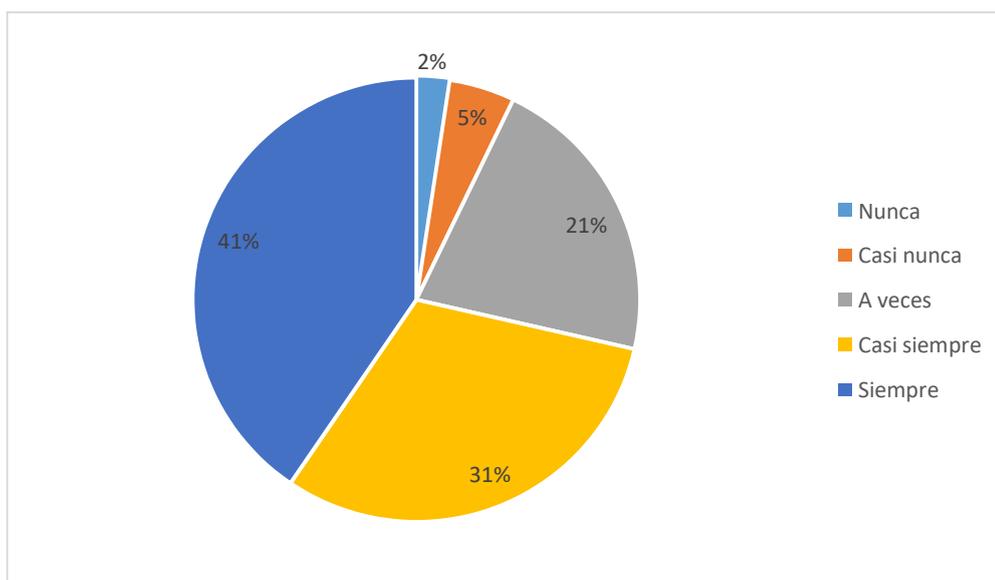
**Tabla 59**

Pregunta 34. Asumo funciones especiales encomendadas, además de las asignadas de acuerdo a mi función en la institución .

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	2	4.76	7
A veces	9	#####	29
Casi siempre	13	#####	60
Siempre	17	#####	100
Total	42	100	

**Figura 49**

Asumir funciones especiales encomendadas, además de las asignadas de acuerdo a la función del trabajador en la institución.



Análisis: La opinión respecto a asumir funciones especiales encomendadas, además de las asignadas de acuerdo a la función del trabajador en la institución es que siempre se da en un 41%, casi siempre en un 31%, a veces 21%, casi nunca 5% y nunca un 2%.

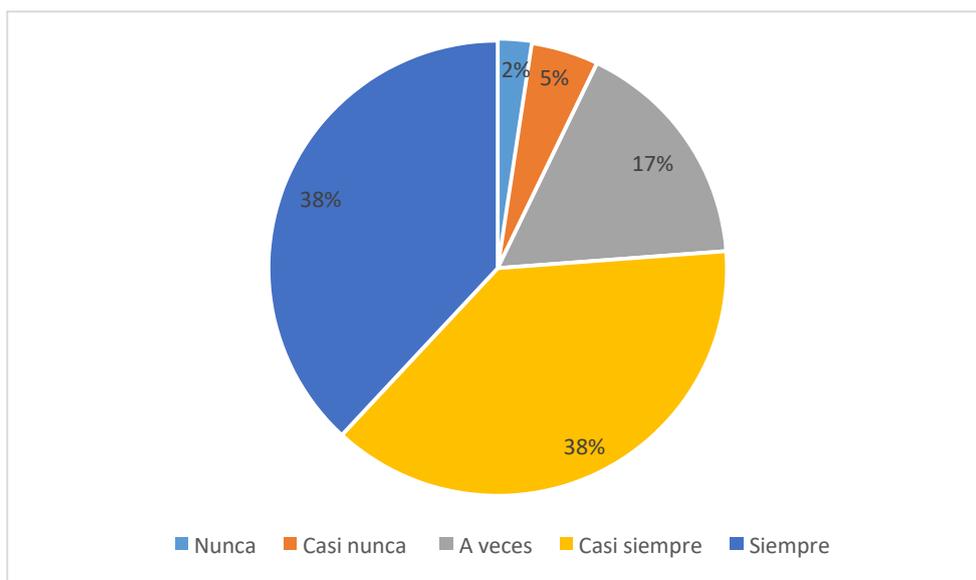
**Tabla 60**

Pregunta 35. Me comprometo con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	2	4.76	7
A veces	7	####	24
Casi siempre	16	####	62
Siempre	16	####	100
Total	42	100	

**Figura 50**

Compromiso con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución



Análisis: De forma mayoritaria, los trabajadores indican que tienen un compromiso con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución; siempre en un total de 38%, casi siempre 38%, a veces 17%, casi nunca 5 y nunca 2%.

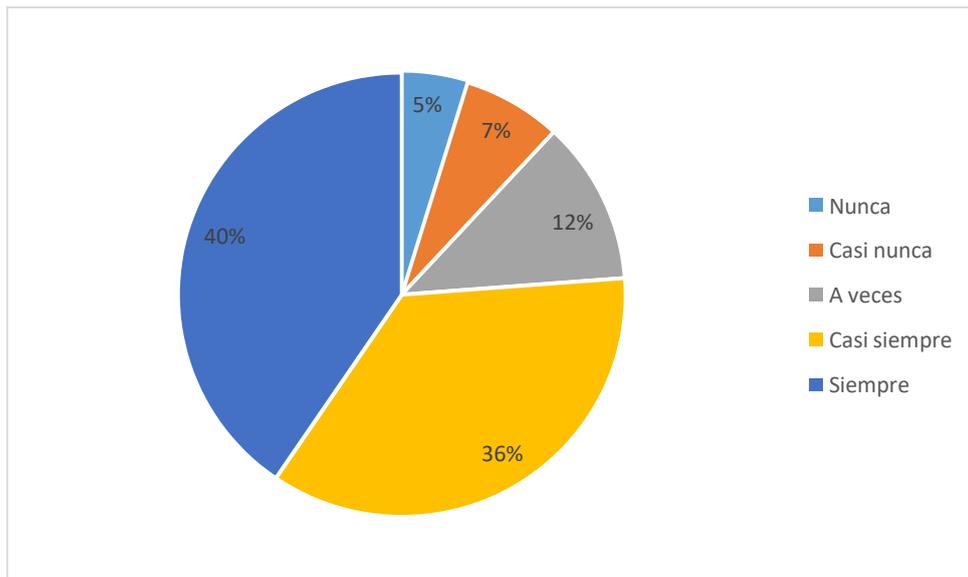
**Tabla 61**

Pregunta 36. Sé diferenciar la información que puedo proporcionar a cada tipo de usuario (jefes, compañeros de trabajo, público en general)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	3	7.14	12
A veces	5	11.90	24
Casi siempre	15	35.71	60
Siempre	17	40.48	100
Total	42	100	

**Figura 51**

Diferenciación de la información que el trabajador puede proporcionar a cada tipo de usuario



Análisis: Los encuestados consideran que siempre en un 40% del total, pueden diferenciar la información que el trabajador puede proporcionar a cada tipo de usuario, 36% casi siempre, a veces 12%, casi nunca 7% y nunca 5%.

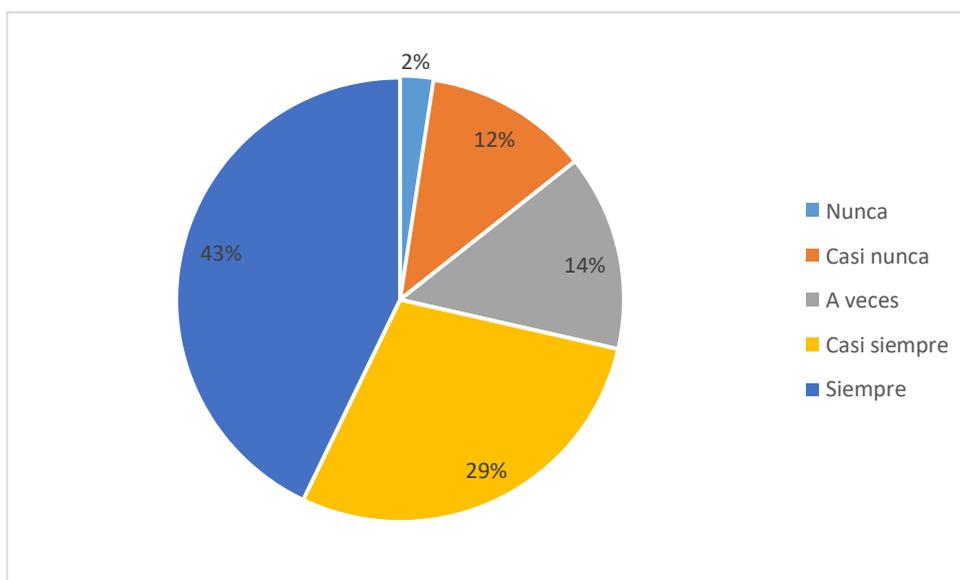
**Tabla 62**

Pregunta 37. Uso la información con fines discretos y constructivos para el cumplimiento de las metas institucionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	5	11.90	14
A veces	6	14.29	29
Casi siempre	12	28.57	57
Siempre	18	42.86	100
Total	42	100	

**Figura 52**

Uso de la información con fines discretos y constructivos para el cumplimiento de las metas institucionales.



Análisis: Con respecto al uso de la información con fines discretos y constructivos para el cumplimiento de las metas institucionales, un 43% respondió que esto acontece siempre, un 29% casi siempre, un 14% a veces, un 12% casi nunca y un 2% nunca.

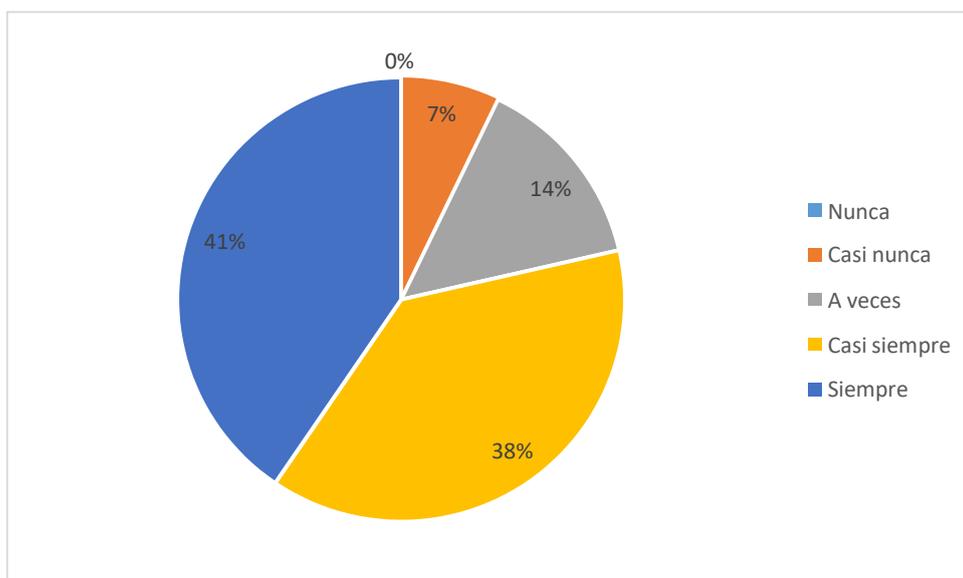
**Tabla 63**

Pregunta 38. Guardo prudentemente la información que poseo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	3	7.14	7
A veces	6	14.29	21
Casi siempre	16	38.10	60
Siempre	17	40.48	100
Total	42	100	

**Figura 53**

Guardar prudentemente la información poseída



Análisis: Los trabajadores afirman que guardan prudentemente la información poseída siempre en un 41%, casi siempre 38%, a veces 14% y casi nunca un 7%.

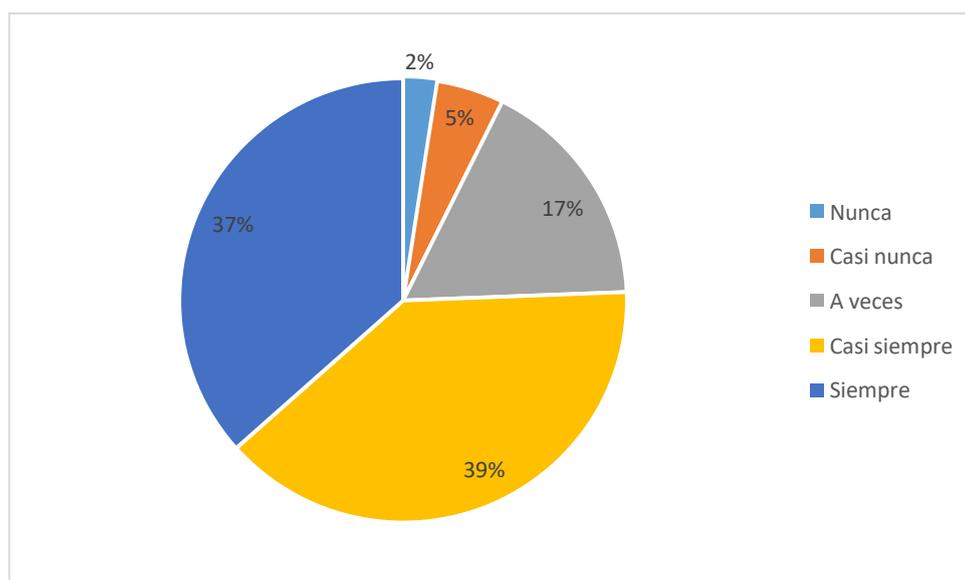
**Tabla 64**

Pregunta 39. Respeto la información que guardan mis compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.44	2
Casi nunca	2	4.88	7
A veces	7	17.07	24
Casi siempre	16	39.02	63
Siempre	15	36.59	100
Total	41	100	

**Figura 54**

Respeto a la información que guardan los compañeros de trabajo.



Análisis: A la pregunta de si el empleado tiene respeto a la información que guardan los compañeros de trabajo, respondieron que siempre un 37%, casi siempre 39%, a veces 17%, casi nunca 5% y nunca 2%.

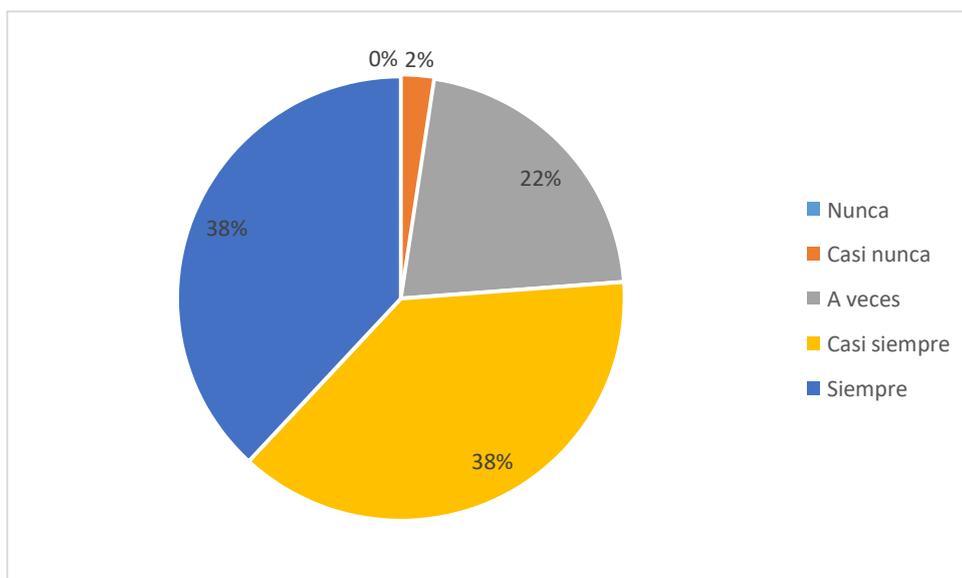
**Tabla 65**

Pregunta 40. Mantengo el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	1	2.38	2
A veces	9	21.43	24
Casi siempre	16	38.10	62
Siempre	16	38.10	100
Total	42	100	

**Figura 55**

Mantener el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.



Análisis: Los trabajadores consideran que mantienen el equilibrio emocional y buenos modales en todo momento, siempre en un 38% del total, casi siempre 38%, a veces 22% y casi nunca 2%.

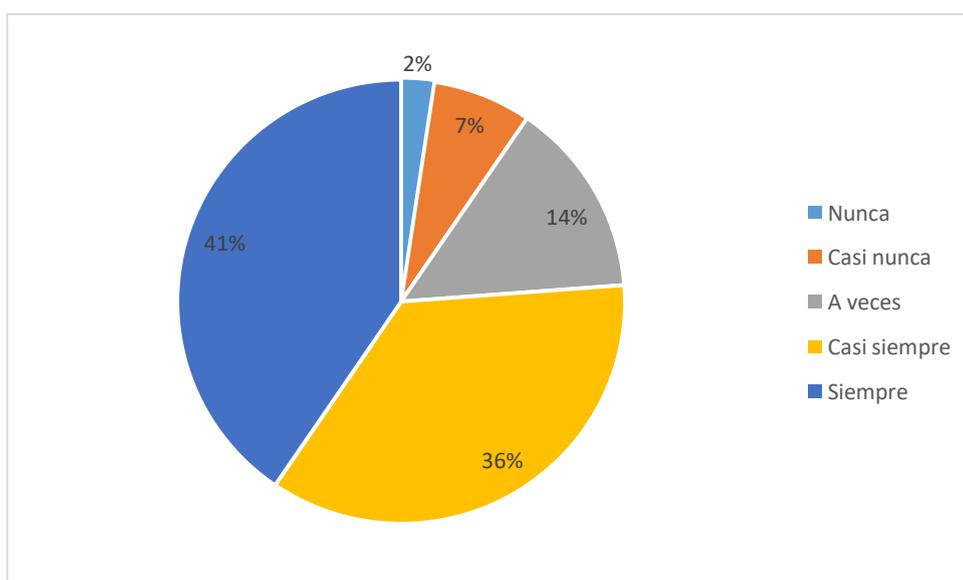
**Tabla 66**

Pregunta 41. Muestro preocupación y colaboro con mis compañeros cuando ellos lo necesitan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	3	7.14	10
A veces	6	14.29	24
Casi siempre	15	35.71	60
Siempre	17	40.48	100
Total	42	100	

**Figura 56**

Mostrar preocupación y colaborar con los compañeros cuando lo necesitan.



Análisis: Respecto a su apreciación sobre mostrar preocupación y colaborar con los compañeros cuando lo necesitan, los encuestados afirmaron que esto ocurre siempre en un 41%, casi siempre 36%, a veces 14%, casi nunca 7% y nunca 2%.

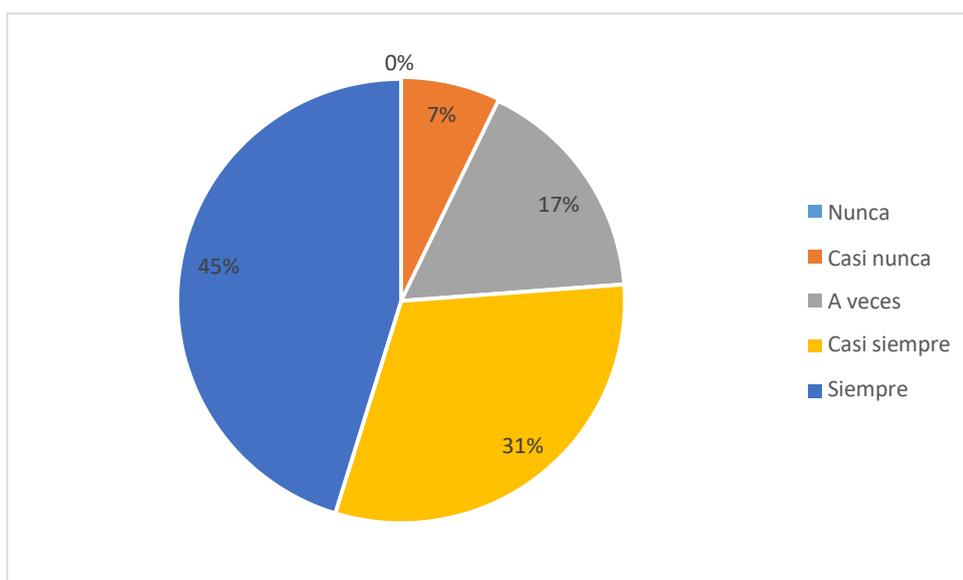
**Tabla 67**

Pregunta 42. Manifiesto buen trato y amabilidad con terceras personas, facilitando la comunicación y un ambiente de franqueza, serenidad y respeto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	3	7.14	7
A veces	7	16.67	24
Casi siempre	13	30.95	55
Siempre	19	45.24	100
Total	42	100	

**Figura 57**

Manifiestar buen trato y amabilidad con terceras personas, facilitando la comunicación y un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.



Análisis: A la pregunta de si el trabajador manifiesta buen trato y amabilidad con terceras personas, facilitando la comunicación y un ambiente de franqueza, serenidad y respeto, los encuestados respondieron que siempre en un 45%, casi siempre 31%, a veces 17% y casi nunca 7%.

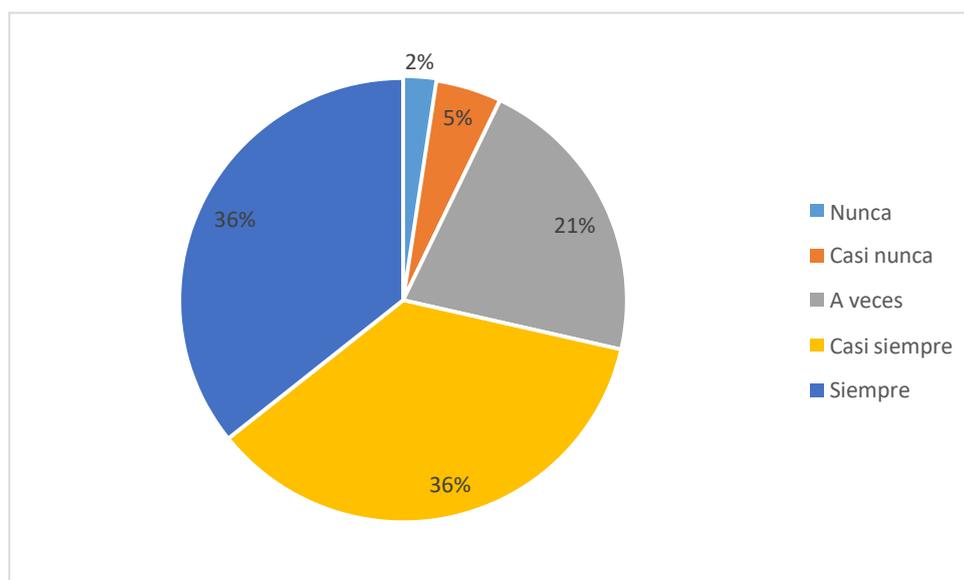
**Tabla 68**

Pregunta 43. Contribuyo en la solución de conflictos interpersonales dentro de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.38	2
Casi nunca	2	4.76	7
A veces	9	21.43	29
Casi siempre	15	35.71	64
Siempre	15	35.71	100
Total	42	100	

**Figura 58**

Contribuir en la solución de conflictos interpersonales dentro de la institución



Análisis: Los usuarios consideran que contribuyen en la solución de conflictos interpersonales dentro de la institución, siempre en un 36%, casi siempre 36%, a veces 21%, casi nunca 5% y nunca 2%.

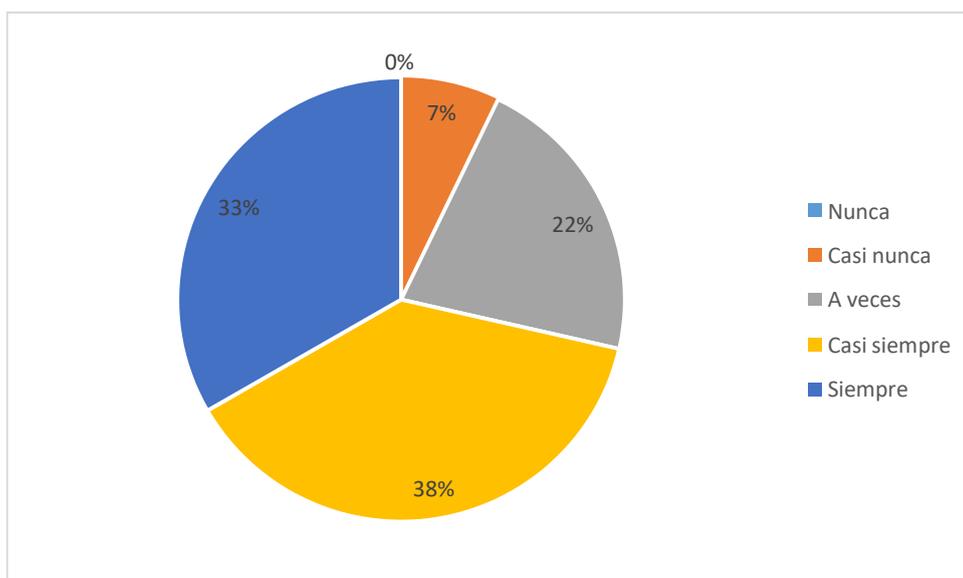
**Tabla 69**

Pregunta 44. Conozco las normas institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	3	7.14	7
A veces	9	21.43	29
Casi siempre	16	38.10	67
Siempre	14	33.33	100
Total	42	100	

**Figura 59**

Conocer las normas institucionales.



Análisis: El 33% de trabajadores afirma que siempre conoce las normas institucionales, un 38% casi siempre, 22% a veces y 7% casi nunca.

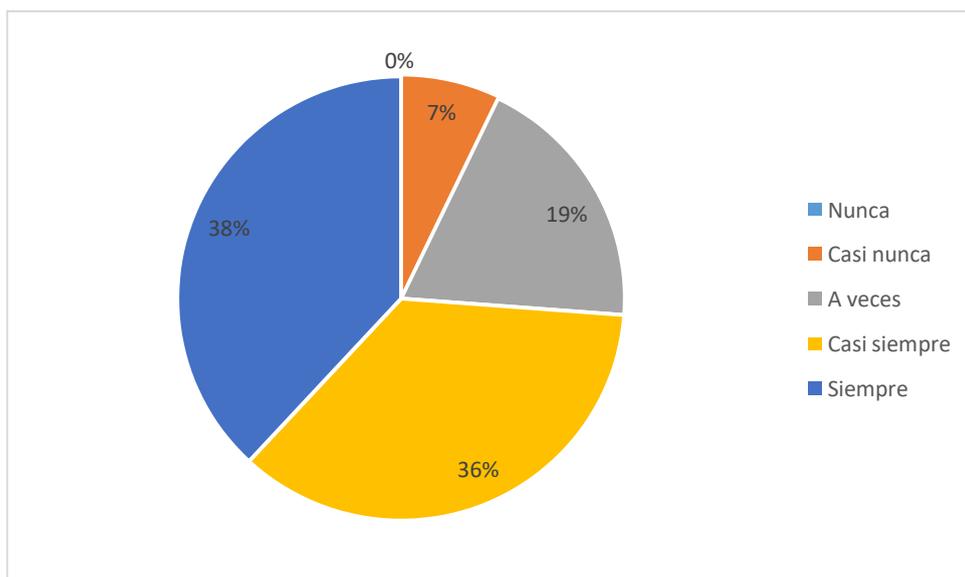
**Tabla 70**

Pregunta 45. Muestro respeto por el cumplimiento a la normatividad interna institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	3	7.14	7
A veces	8	19.05	26
Casi siempre	15	35.71	62
Siempre	16	38.10	100
Total	42	100	

**Figura 60**

Mostrar respeto por el cumplimiento a la normatividad interna institucional.



Análisis: Los encuestados afirman que siempre muestran respeto por el cumplimiento a la normatividad interna institucional en un 38%, casi siempre 36%, a veces 19% y casi nunca 7%.

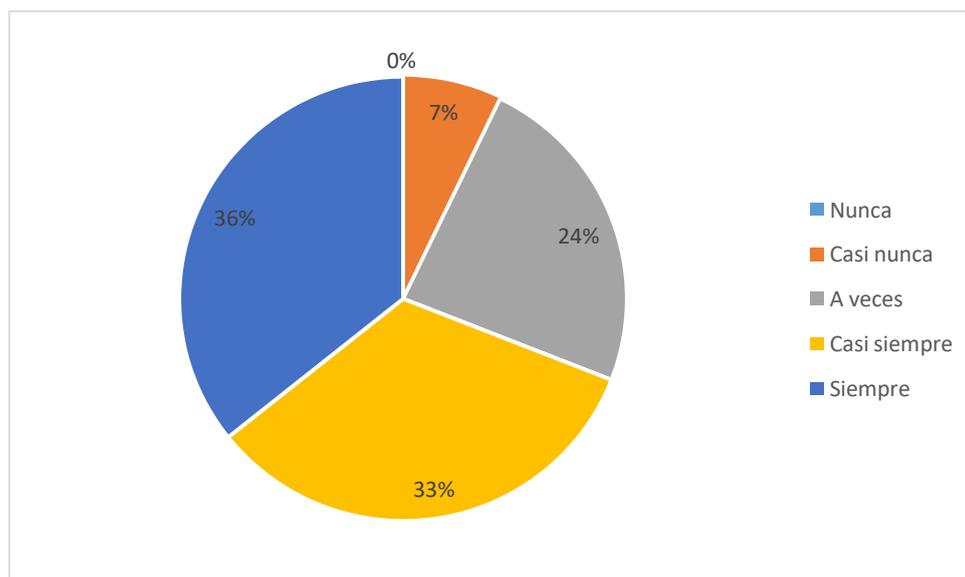
**Tabla 71**

Pregunta 46. Cumplimiento de los procedimientos administrativos de acuerdo a la normatividad vigente en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0
Casi nunca	3	7.14	7
A veces	10	23.81	31
Casi siempre	14	33.33	64
Siempre	15	35.71	100
Total	42	100	

**Figura 61**

Cumplimiento de los procedimientos administrativos de acuerdo a la normatividad vigente en la institución



Análisis: A la pregunta del cumplimiento de los procedimientos administrativos de acuerdo a la normatividad vigente en la institución, los encuestados respondieron que siempre 36%, casi siempre 33%, a veces 24% y casi nunca 7%.

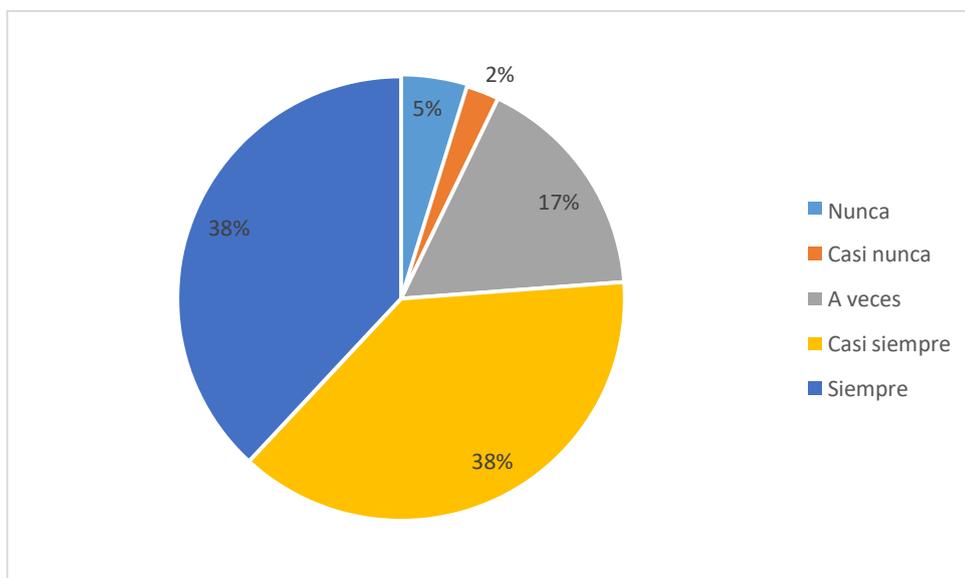
**Tabla 72**

Pregunta 47. Cumplimiento de los procedimientos legales de acuerdo a la normatividad vigente en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4.76	5
Casi nunca	1	2.38	7
A veces	7	16.67	24
Casi siempre	16	38.10	62
Siempre	16	38.10	100
Total	42	100	

**Figura 62**

Cumplimiento de los procedimientos legales de acuerdo a la normatividad vigente en la institución



Análisis: Acerca del cumplimiento de los procedimientos legales de acuerdo a la normatividad vigente en la institución, los usuarios indican que esto siempre ocurre en un 38%, casi siempre 38%, a veces 17%, casi nunca 7% y nunca 5%.

## **ANEXO 5. Constancias de validación de instrumentos por expertos.**

# **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Mediante la presente, Ronald Alberto Renteria Ayquipa, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Maria Rostworowski I, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Carlos Enrique Vera Hurtado usará para su trabajo de tesis "Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2022".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, Clima laboral y rendimiento laboral con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

10 de Octubre del 2021

  
-----  
Ing. Ronald A. Rentería Ayquipa  
DOCENTE

**Ronald Alberto Renteria Ayquipa**

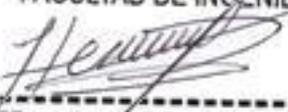
# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, Hesmeralda Rojas Enriquez, docente investigador calificado por RENACYT en el nivel Carlos Monge III, Doctor en Ciencias de la Computación y Magister en Administración y Dirección de Empresas, deja constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de encuesta que el investigador Carlos Enrique Vera Hurtado usará para su trabajo de tesis "Clima laboral y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2021".

Ambos cuestionarios miden, en efecto, Clima laboral y rendimiento laboral con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

10 de Octubre del 2021

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
  
-----  
*Dr. Sc. Ing. Hesmeralda Rojas Enriquez*  
**Hesmeralda Rojas Enriquez**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

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

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC 2021.", cuyo autor es VERA HURTADO CARLOS ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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, 22 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU : 06441665 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5668-0557	Firmado electrónicamente por: MGRANADOSM el 22-01-2022 22:06:28

Código documento Trilce: INV - 0693622