



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE
EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA, LOS OLIVOS, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

MARTINEZ BRIONES LISSET BEATRIZ

ASESORA

MSC. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

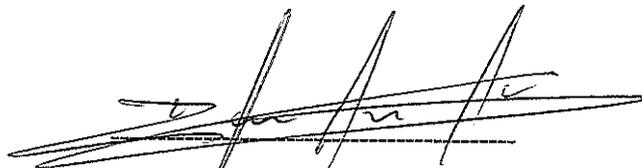
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

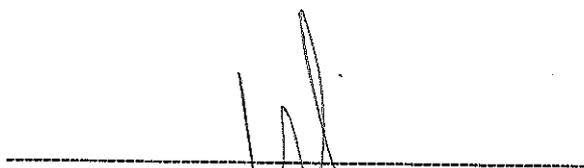
2018

PÁGINA DEL JURADO



PRESIDENTE

Mg. Tentalean Tapia Iván Orlando



SECRETARIO

Mg. Pedro C. Costilla Castillo



VOCAL

Mg. Mairena Fox Petronila Liliana

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a los seres que amo: mi familia y a mi esposo por los sacrificios que hicieron para que pueda culminar mi carrera, por el apoyo continuo, por ser mis motores y ejemplo para continuar con mi desarrollo personal.

A mis profesores quienes me incentivaron para seguir adelante y que sin su apoyo no hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

La Universidad que me dio la oportunidad de cumplir con mi anhelo de estudiar una carrera profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lisset Beatriz Martinez Briones con DNI N° 42350111, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de julio del 2018

Lisset Beatriz Martinez Briones

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo el determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos, 2018.

Lisset Beatriz Martínez Briones

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	8
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. Variables, Operacionalización	25
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
3.1. Prueba de normalidad	32
3.2. Análisis de resultados estadísticos	33
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. PROPUESTA	57
VIII. REFERENCIAS	73
ANEXOS	
A. Matriz de consistencia	78
B. Validación de instrumentos	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	Variables en estudio	25
Tabla 2.2.2.1	Operacionalización de variables	26
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	28
Tabla 2.4.2.2.	Puntuación de Ítems en la escala de Likert	28
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	29
Tabla 2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	30
Tabla 2.4.4.2.	Estadísticas de fiabilidad	30
Tabla 2.4.4.3	Medidas para evaluar valores de coeficientes alfa de Cronbach	30
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	32
Tabla 3.2.1.1.a	Nivel de planeación a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	33
Tabla 3.2.1.1.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la Planeación	34
Tabla 3.2.1.1.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Planeación del Clima Organizacional	35
Tabla 3.2.1.2.a	Nivel de organización a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	36
Tabla 3.2.1.2.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la Organización	36
Tabla 3.2.1.2.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Organización del Clima Organizacional	37
Tabla 3.2.1.3.a	Nivel de dirección a través del clima organizacional de educación superior universitaria de los Olivos, 2018	38
Tabla 3.2.1.3.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la Dirección	38
Tabla 3.2.1.3.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Dirección del Clima Organizacional	39
Tabla 3.2.1.4.a	Nivel de Control a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018.	40
Tabla 3.2.1.4.b	Interpretación de los componentes de la brecha	40
Tabla 3.2.1.4.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento del control del Clima Organizacional	41
Tabla 3.2.1.5.a	Nivel de Gestión de RR HH a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	42
Tabla 3.2.1.5.b	Interpretación de los componentes de la brecha	42
Tabla 3.2.1.5.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Gestión de RR HH del Clima Organizacional	43
Tabla 3.2.1.6.a	Nivel de eficiencia a través del desempeño de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	44
Tabla 3.2.1.6.b	Interpretación de los componentes de la brecha	44

Tabla 3.2.1.6.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Eficiencia del Desempeño Laboral	45
Tabla 3.2.1.7.a	Nivel de Eficacia a través del desempeño de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018.	46
Tabla 3.2.1.7.b	Interpretación de los componentes de la brecha	46
Tabla 3.2.1.7.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Eficacia del Desempeño	47
Tabla 3.2.2.1.	Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación.	48
Tabla 3.2.3.1.1.	Cuadro de coeficientes de correlación de Pearson	49
Tabla 3.2.3.1.2.	Correlación de variables	49
Tabla 3.2.3.2.1.	Correlación para la prueba de hipótesis específica 1	50
Tabla 3.2.3.2.2.	Correlación para la prueba de hipótesis específica 2	51
Tabla 7.2.1	Estructura de propuesta	61
Tabla 5.1	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 1	67
Tabla 5.1	Elaboración del propuesto de actividad estrategia 2	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1	Nivel de planeación a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	33
Figura 3.2.1.2	Nivel de organización a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	36
Figura 3.2.1.3	Nivel de dirección a través del clima organizacional de educación superior universitaria de los Olivos, 2018	38
Figura 3.2.1.4	Nivel de Control a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	40
Figura 3.2.1.5	Nivel de Gestión de RR HH a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	42
Figura 3.2.1.6	Nivel de eficiencia a través del desempeño de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	44
Figura 3.2.1.7	Nivel de Eficacia a través del desempeño de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018	46

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018 , se tuvo una muestra no probabilística de 37 asistentes administrativos, los datos se obtuvieron utilizando la técnica de encuesta a través de un cuestionario tipo Likert de 22 ítems, se procesaron los datos mediante el método estadístico y el uso del programa SPSS 25; el método de la investigación fue hipotético – deductivo con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo aplicado - técnico y el diseño es no experimental con corte transversal; se tuvo como resultado que existe correlación positiva moderada ($R = 0,947$) entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral.

Palabra clave: clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the administrative assistants of a university higher education institution, Los Olivos 2018, there was a non-probabilistic sample of 37 administrative assistants, the data was obtained using the survey technique through a Likert questionnaire of 22 items, the data were processed through the statistical method and the use of the SPSS 25 program; the research method was hypothetical - deductive with a quantitative approach, correlational level, applied type - technical and the design is non - experimental with a transversal cut; the result was that there is a moderate positive correlation ($R = 0.947$) between the variables organizational climate and work performance.

Keyword: organizational climate, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Cuando alguien empieza a laborar, se une a un grupo de personas, todas diferentes unas de otras, pero que tienen un fin común, el cual es trabajar, estas se desarrollan en un ambiente nuevo, donde cumplen propósitos establecidos por la organización en la que laboran, bajo la supervisión y orden de un jefe o coordinador cuyo objetivo es obtener en menor tiempo el producto requerido, con menores costos y mayor rentabilidad en la economía y producción de la empresa. Estos aspectos muy pocas veces suelen ser los esperados; siendo que, por diversos motivos, tanto externos como internos, pueden influir sin querer en el comportamiento de las personas, estimulando una reacción por cada acción que realizan.

El ambiente donde se desempeña los trabajadores, tiene incidencia en el comportamiento de estos, por lo que los factores que influyen deben ser identificados, para determinar si esto está afectando al trabajador de forma favorable o desfavorable, con el único fin de mejorar las condiciones que estimulen el rendimiento del trabajador, generando una labor destacada ante la competencia.

1.1.1. En el contexto internacional

Taborda (2017) en el artículo del portal web “Clima laboral para diferenciarse de otras compañías” refiere que su empresa considera que para realizar un buen trabajo es necesario conservar a los trabajadores con altas habilidades, conocimiento y aptitudes; para retenerlos consideran que es necesario tener un espacio adecuado, herramientas adecuadas y la motivación con beneficios internos, línea de carrera y capacitaciones. En su empresa utilizan especialistas para mejorar el liderazgo, en los mandos medios realizan capacitaciones de acuerdo al tipo de trabajo y las situaciones dadas; su misión, para este año es enfocarse en las líneas de carreras y en la innovación; además busca obtener “técnicos alineados con la cultura emprendedora”. El centro de desarrollo de software de Mercado Libre contrato a 100 personas; pero más allá de buscar nuevos valores buscan incorporarlos a la cultura de la empresa. Por esa razón capacitan a sus líderes; con la finalidad de que puedan identificar a los buenos elementos y los inducen a ser proactivos.

Infobae (2018) en su artículo “Jefes alentadores y motivación constante, las claves para que los empleados sean felices en el trabajo” menciona que la cultura y el ambiente organizacional son esenciales para la productividad de las empresas. Destaco que el reconocimiento de un jefe es más influyente, que la percepción del clima interno esta revelación fue mencionada por la Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario. Describen al clima organizacional como un factor fundamental para el buen funcionamiento de una organización. Ayuda a crear un ambiente adecuado, incrementando el compromiso, la productividad y la fidelización del personal; el aspecto más valorado por el 70% de los profesionales fue el reconocimiento de los jefes por encima del factor económico. Andrea Montenegro especialista de recursos humanos de la empresa Infobae destacó la importancia de propiciar el trato fluido entre los trabajadores con la empresa; es fundamental reconocer y valorar los logros e incentivar la comunicación entre empleados y jefes. Otro factor del clima organizacional: la motivación hace que los trabajadores acudan a sus trabajos y realicen sus funciones con iniciativa; esto resulta favorable en el desempeño de sus labores. El artículo determinó que las personas que abandonan sus puestos de trabajo, no se encuentran a gusto en relación a la percepción con el Clima laboral. El implementar un buen clima laboral ocasiona grandes beneficios para las empresas como las relaciones interpersonales, cultura corporativa, mejora en el comportamiento y productividad.

El comercio de productos y servicios internacional se ha vuelto una práctica usual entre las organizaciones, pero para ser competitivos es necesario agregar factores agregados, Ávila (2014) en el portal web escribe acerca de “El impacto del clima organizacional en los resultados” que el estudio realizado con la base de datos de Hay Group Insight, la cual contiene la información de 351 empresas, representa aproximadamente cinco millones de empleados alrededor del mundo revela que lejos de que el Clima Organizacional sea una moda transitoria, es fundamental para convertirse en una empresa competitiva; es necesario adecuar la administración del personal con los aspectos fundamentales de la organización. El estudio determinó que los recursos humanos son los instrumentos más valiosos de una empresa. Si los aspectos de mejora que ofrece una organización son constantes y se fundan a lo largo del tiempo y son percibidos por los colaboradores, traen mejoras significativas para la empresa, los cambios son visibles, medibles y cuantificables. Agregaron que los trabajadores que tenían un clima organizacional poco favorable, no se sienten comprometidos con su organización, se

muestran reacios, incapaces de dar algo más por su empresa y su lealtad mostraba tendencia a la baja. Sin embargo, el estudio concluyó que los empleadores que brindan un buen clima organizacional a sus trabajadores han obtenido un impacto positivo en sus ganancias, logrando un incremento de 2.5 veces mayor que los empleadores que tienen un clima organizacional poco favorable.

Osorio (2018) en el artículo del portal web "Clima laboral: Puntos claves para lograr el óptimo en su empresa" considera que la empresa es el lugar en donde los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo cohabitando con los sucesos del trabajo. Por tal motivo es necesario que mantener un buen clima organizacional y la mejor forma de conseguirlo es la comunicación; esta puede revelar los aspectos que impactan en la dinámica de equipo; como por ejemplo, la percepción de un buen líder, la percepción de transparencia y el trabajo en equipo; estos aspectos permiten revelar quien influye positivamente en los trabajadores o quien anula el trabajo, evita especulaciones sobre inequidad o preferencia y ayuda a identificar una propuesta de mejora.

Soto (2018) en el artículo del portal web "Qué es el Clima Organizacional" expresa que "El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño" todos los factores que son percibidos por los trabajadores dentro de su ambiente laboral influyen en el rendimiento y el comportamiento del trabajador.

1.1.2. En el contexto nacional

En el Perú, muchas empresas han sido sorprendidas por los resultados obtenidos por un óptimo clima organizacional, Alalú (2013) referenció en el portal web acerca de "El impacto de un buen clima laboral"; la importancia del área de Gestión de Talento Humano, debido a que su gestión sobresaliente con el personal ayuda a la productividad de la empresa. Hay estudios que han comprobado que un buen ambiente laboral con personal motivado, con menor rotación y comprometidos con la organización aumenta su productividad. Además, resalta la importancia de la inversión que deben hacer las organizaciones para obtener los resultados mencionados, los líderes o jefes son responsables de mantener un ambiente cordial y de confianza. La desconfianza hace que se genere la desmotivación y la especulación, la falta de compromiso entre otros son obstáculos para lograr los objetivos de una organización.

Parillo (2016) a través del artículo periodístico titulado “Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas”, informo que los resultados del estudio que se realizó sobre el mal ambiente laboral, han influido en el desempeño y la productividad de las empresas. El informe realizado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo. Reveló que las organizaciones con alta motivación en los trabajadores, pero con defectuoso Clima laboral, no satisface las necesidades de los trabajadores; afecta el desempeño de los empleados y en muchas ocasiones generan renuncias. El experto Enrique Pérez Wicht, coordinador del CLD, indicó que el estudio se realizó con tres variables: la Remuneración, el gusto por la labor que realiza y la lealtad, la necesidad de ser leal a las personas y los objetivos de la empresa. Pérez Wicht puso como ejemplo que cuando escasea la lealtad dentro de una organización se crea un clima laboral belicoso, se originan conflictos internos, lo que afecta al rendimiento de la empresa. Parillo informo que las personas menos satisfechas por su clima laboral son los jóvenes y este resultado es muy alarmante; porque ellos serán los próximos jefes de las empresas y así como son tratados tratarán a sus trabajadores cuando dirijan una empresa; porque considerarán que es el único método para obtener resultados.

Becerra (2018) en el artículo periodístico titulado “Tres indicadores para un óptimo clima laboral” manifiesta que las personas pasan la mayor parte de su tiempo en sus trabajos conviviendo con los eventos de la empresa y enfocándose en sus responsabilidades. La gerente de Adecco Training and Consulting de Adecco, Alejandra Osorio dejó saber que los resultados de una empresa no es lo único importante en una organización si no la necesidad de contar con un líder que se interese en el bienestar de sus trabajadores. Una apropiada comunicación permite saber los aspectos que influyen en el desarrollo de las labores. La comunicación de un líder es vital, y la percepción de un mensaje doble puede afectar la confianza de los trabajadores.

Grupo RPP (2018) en el artículo web “¿Por qué es importante tener un buen clima laboral? Determino que el clima laboral influye directamente en la productividad de los trabajadores. Para el redactor el clima laboral es un conjunto de factores psicológicos y sociales que trascienden en el desempeño de los trabajadores de forma positiva o negativa ocasionando conflictos y poca coordinación. El clima laboral engloba muchos aspectos sociales como el grado de identificación de un colaborador, el trabajo en equipo, el respeto, la motivación, los niveles de conflicto, el reconocimiento, la competencia sana, entre otros. Según la consultora en Recursos Humanos, “Criteria” las empresas tienen recursos de fácil

implementación para lograr un clima laboral competente: Separar a las personas tóxicas porque influyen en el resto del equipo de trabajo, brindar y mantener ambientes confortables de trabajo y descanso, limpios y ergonómicos, realizar talleres dinámicos de trabajo en equipo, promover la comunicación jefe colaborador en primera persona, fomentar la reuniones para fomentar la cercanía, determinar los trabajos asignados, realizar reconocimientos de buen desempeño, adoptar medidas para que favorezcan los espacios y horarios flexibles, realizar prácticas de responsabilidad social y fomentar la escucha de sugerencias; estos son algunos de los factores que recomiendan para que los trabajadores desarrollen su máximo potencial.

La Republica LR (2017) en el artículo web “Buen clima laboral fortalece productividad de empresas” indican que muchas de las empresas no optan por un buen clima laboral para el trabajador; porque consideran que el factor económico es más importante; sin embargo, la decana del Colegio de trabajadores Sociales Región La Libertad, Josefina Ibáñez Pantoja declaro que los trabajadores motivados, se fidelizan y contribuyen más en la productividad. Asimismo, enfatizo que un jefe o Directivo que no invierte tiempo y dinero en un clima organización va en contra de los resultados de su empresa.

1.1.3. En el contexto local

La institución universitaria del distrito de Los Olivos, para mejorar el servicio de su público usuario, necesita mejorar su rentabilidad y según la evaluación realizada por el área de planificación de la institución en diciembre del 2017; solo 4 de 20 escuelas crecieron en el último año. Para contribuir con el crecimiento de la institución se han observado diversos factores que pueden estar afectando el rendimiento de la institución; siendo uno de estos; el grupo humano que compone la institución educativa.

Este Grupo humano heterogéneo, que tiene distintas formas de pensar, pero que contribuyen con el desarrollo competitivo de la institución, que satisface las necesidades de los clientes a través del servicio educativo y trámites administrativos, tiene muchas dificultades para recibir la información de forma oportuna, creando desorden y desorientación, muchos colaboradores difícilmente identifican el rumbo de la institucional, trabajan para cubrir las dificultades del día, rara vez son considerados por los jefes y sienten que muchas veces las órdenes deben de ser acatadas sin planeación, sin tener el

tiempo de buscar la perfección, ya que en un mundo globalizado y del ámbito educativo se tienen pilares de calidad educativa; donde está presente el licenciamiento y la acreditación de las instituciones universitarias.

Del mismo modo, los asistentes administrativos carecen de un plan de trabajo definido; debido a los cambios constantes que suscitan en la institución y que difícilmente han cumplido con las programaciones semestrales por los diversos encargados y han tenido que variar su forma de laborar de acuerdo a cada perfil del jefe asignado. Se ha establecido evaluaciones semestrales para revisar el desenvolvimiento del personal, pero escasamente se ha contado con entrenamientos en habilidades gerenciales, en habilidades blandas, en coaching empresarial que permita desarrollar al personal en su plenitud en donde pueda demostrar su liderazgo, su proactividad e institucionalizar los protocolos propios de la organización.

Mayormente, las instituciones educativas que poseen un recurso humano asignado a las áreas administrativas difícilmente son valoradas y minimizan su producción y rendimiento. La orientación inadecuada y la falta de la difusión de los procedimientos administrativos dificultan la gestión de los trabajadores sin alcanzar el objetivo propuesto por su jefe inmediato ocasionando demoras o pérdida de los recursos materiales y jornadas laborales.

Flores (2013) reporta en el artículo periodístico “Tus primeros clientes, tu personal” establece que hoy en día una empresa con éxito no solo es medida por sus ganancias, sino por la satisfacción que tienen sus trabajadores; respecto al ambiente en donde laboran y la convivencia con sus jefes y compañeros, indica que los empresarios deben tomar en cuenta que un trabajador pasa mucho tiempo en el trabajo que con su familia. Si un colaborador se siente poco a gusto en su trabajo su desempeño muy raras veces será el esperado por la organización.

Contreras (2014) presentó la investigación titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014”, la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración de empresas, de la escuela académica de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Perú; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional – transversal, la población estuvo conformada por 129

colaboradores de un total de 193, el autor concluyó que sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general se ha encontrado de $p=0.000$ a un nivel de significativa de 0.05 (bilateral), y un nivel de relación de 0.514; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual concluyó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de los colaboradores de Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre en el año 2014.

El estudio determinó que el Clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de Supermercados Peruanos sucursal Plaza Vea Izaguirre en el año 2014.

Lagos (2014) presentó la investigación titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – provincia de Lima – región Lima en el año 2011” donde planteó establecer de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño de los docentes del nivel secundaria de la institución educativa privada Trilce Salaverry – ubicada en el distrito de Jesús María – Provincia de Lima – Región de Lima, en el año 2011, se aplicó el método censal a 45 profesionales para medir 6 dimensiones orientadas al clima organizacional y el desempeño, los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de 2 instrumentos de ejecución y medición, para Clima Organizacional se aplicó la escala de Likert. La metodología empleada fue la constatación de hipótesis, según el enfoque cuantitativo y se utilizó el método hipotético deductivo; concluyó que el Clima organizacional influye en el desempeño de los docentes del nivel de secundaria de la institución educativa Trilce- Salaverry – Jesús María Lima -2011. Se halló una influencia de 0.851, de Alta relación humanas sistema abiertos y procesos internos es indispensables para el desempeño de los docentes en una institución educativa.

Humani (2015) elaboró la tesis titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, en Línea 1 en el 2013” para obtener el grado de Título de licenciado en administración de empresas, en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, el objetivo fue explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2013. En la investigación fue de tipo exploratorio, La población fue de 71 trabajadores y la muestra de 60 colaboradores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, se concluyó que el clima organizacional se encuentra

en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima, de la línea 1. Es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar.

Apolinario y Guerrero (2014) en la investigación "Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Antacarhuaz - Ancash- 2014" para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. El objetivo principal de la investigación fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Anta - Carhuaz- Ancash- 2014. La técnica de contrastación fue de tipo descriptivo correlacional, fue no experimental y transaccional, la población estuvo conformada por un total de 19 trabajadores. De la investigación realizada se concluyó: Que Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Ándelas Cía. Ltda. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Palomino y Peña (2016) en la investigación titulada "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLASTA LTDA." para obtener el título de administradores de empresa, en la Universidad de Cartagena Colombia. El objetivo de la investigación fue analizar a la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplasta Ltda. La metodología fue descriptiva correlacional, la muestra fue tomada de un total de 97 trabajadores dando un resultado de 49 personas, finalmente concluyeron que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño

laboral de los empleados de la empresa. El procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y de motivación, así como la percepción global del clima organizacional. Así mismo, las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño global.

Quiñones (2013) en su investigación titulada “El clima organizacional y su incidencia el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE) para obtener el grado de maestría en administración y dirección de empresas, en la Universidad Tecnológica Israel. Con el objetivo de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE), el tipo de la investigación es exploratorio, descriptivo y el método de observación, inductivo y deductivo, la investigación fue dirigida a los 179 trabajadores, concluyendo que el clima organizacional es una herramienta estratégica para la gestión del personal y el desarrollo organizacional.

Narea & Páez (2015) presentó la investigación titulada “El clima organizacional incide en el desempeño directivo y docente de la escuela vespertina Obando Pacheco, en el año lectivo 2014-2015”, tesis para obtener el título de Licenciada en ciencias de la educación asignaturas secretariales, en la escuela de administración secretarial de la Universidad de Laica Vicente Rocafuerte Guayaquil - Ecuador, tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el Desempeño Docentes- Directivo y el Clima Organizacional a fin de determinar en nivel de desempeño de los mismos, se utilizó el método investigativo de campo, método inductivo – deductivo, la muestra fue conformada por 8, la técnica fue la encuesta. El estudio identificó la falta de comunicación y trabajo en equipo, determinó que el clima organizacional es incómodo para los docentes por falta de compañerismo y grupos que emiten rumores creando un ambiente negativo, falta de compromiso organizacional de los docentes. Baja productividad de rendimiento en la tarea designada. Falta de programas de mejoramiento del clima organizacional y de un buen desempeño laboral. El desempeño laboral de los docentes se siente afectados por el mal liderazgo de sus directivos, desmotivando la participación en sus actividades laborales.

Rengifo (2014) presentó la investigación titulada Clima laboral y desempeño laboral en la cadena de comida rápida Church’s chicken de la región citrícola de Nuevo

León, México, tesis para obtener el título Maestría en Administración, en la facultad de Ciencias Administrativas de en la Universidad de Montemorelos – México, tuvo como objetivo conocer si el grado de calidad del clima organizacional es predictor del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de comida rápida Church's chicken en la región citrícola de N. L. la investigación utiliza el método descriptivo, explicativo, cuantitativo, de campo transversal. La técnica utilizada es la encuesta y la población estuvo compuesta por 80 empleados de los cuales se tomó una muestra de 53. Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se puede concluir que existe una influencia lineal y significativa, esto representa que, a mejor grado de calidad del clima laboral, mayor es el nivel de desempeño laboral. Los directivos de la empresa deberían implementar estrategias para mejorar las relaciones, interpersonales entre compañeros de trabajo, los beneficios por prestaciones de trabajo, la calidad del sistema de salud, la calidad de las relaciones entre jefes y subalternos y el nivel salarial en cada área de trabajo. Dichas mejoras pueden elevar el nivel de desempeño laboral de los empleados. Los resultados de la investigación mostraron que existe una influencia significativa y positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral.

Coello (2014) presentó la investigación titulada “ Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO), tesis para obtener el título de Psicóloga, en la Facultad de Ciencias Psicológicas, de la escuela de Psicología de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, tuvo como propósito determinar los factores que influyen en el rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes que afecta el rendimiento de la organización. La investigación tendrá un alcance descriptivo y explicativo, entrevista semiestructurada y grupo focal, la muestra lo conforman 20 asesores, la entrevista semiestructurada y grupo focal realizado, con método hipotético deductivo, el diseño fue no experimental y con corte transversal. Concluye que las condiciones externas son satisfactorias para los asesores, en cambio las condiciones internas son el punto más crítico ya que ellos no perciben apoyo por parte de sus líderes, además las condiciones salariales tampoco son motivadoras, su trabajo escasamente recibe el reconocimiento esperado por lo que estos factores afectan la eficiencia y productividad por parte de los asesores.

1.2.2. En el contexto nacional

Gutiérrez y Ñahui (2014) presentó la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de la Victoria – Lima 2014”, la tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública, escuela académica de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Perú; esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima 2014, la investigación es de tipo cuantitativo, descriptiva correlacional, el diseño es no experimental, de corte transversal, la población es de 1489, la muestra de 306, la técnica fue la encuesta, los autores concluyeron que “se puede afirmar que existe una relación directa entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de la Victoria – Lima 2014 $RHO; p < .05$ ”. A través del estudio los autores dieron a conocer que existe lazo directo entre el desempeño y el clima organizacional.

Mino (2014) presentó la investigación titulada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”, tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, de la escuela de administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú; tuvo como objetivo determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajos del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La investigación es de tipo y nivel descriptivo y correlacional, la muestra fue de 21 personas, Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario, en su conclusión el autor determinó que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron $r = 0.281$ y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.

Revilla y Meza (2013) presentó la investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja rural de ahorro y crédito INCASUR S.A. en la provincia de Arequipa 2013”, tesis para obtener el grado de licenciados en administración de empresas, facultad de ciencias económico

administrativas, del programa profesional de administración de empresas de la universidad Católica De Santa María, Perú; tuvo como objetivo analizar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la caja rural de ahorro y crédito Incasur S.A., Arequipa 2013. La investigación que plantearon en esta investigación fue descriptiva comparativa, la muestra fue representativa de la población, es de carácter censal debido a que la selección se realizó de un subconjunto representativo y finito que se extrajo de una población accesible, ubicada en la sede principal de la ciudad de Arequipa; el total de la población es de 25 trabajadores, el autor concluyó que el clima organizacional y desempeño laboral que desarrolla la Caja Rural De Ahorro y Crédito Inca Sur S.A. da pocos resultados óptimos y esperados por la empresa debido a que el clima organizacional no es bueno con el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual afecta el logro de los objetivos organizacionales que espera alcanzar la empresa. Que el desempeño laboral de los trabajadores necesita de un buen clima organizacional para lograr metas que tiene la empresa y tener un alto porcentaje de aceptación en el mercado. Que la falta de organización en la empresa perjudica el desarrollo y cumplimiento eficiente de los trabajadores de la Caja Rural De Ahorro y Crédito Inca Sur Arequipa. El desempeño laboral de los trabajadores se siente afectado por el clima de laboral de la organización por lo que tendría que preocuparse más, sino tendrá una masiva fuga de talentos que puedan colaborar en el crecimiento de la empresa.

Gallegos (2016) presentó la investigación titulada “clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencias administrativa de Arequipa, 2016” tesis para obtener el grado de magister en ciencias contables y financieras, tuvo como objetivo conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Ministerio Publico Gerencia Administrativa de Arequipa, específicamente los departamentos de Asesoría Legal, Presupuesto, Informática, Contabilidad, Tesorería, Abastecimiento, Patrimonio y Gerencia. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y transversal; se consideró 46 de las 48 profesionales de enfermería para la muestra; se hizo uso del muestreo no probabilístico, la conclusión de esta investigación fue que existe relación entre el clima organizacional y desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencial Administrativa de Arequipa, quedando demostrado con 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor

a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional.

De la Cruz (2016) investigó referente a “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica -2015” para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Nacional del Huancavelica – Perú. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015. Los métodos de investigación general (Científico), método deductivo, correlacional, con diseño de investigación Experimental: transaccional - descriptivo – correlacional, donde su población estuvo compuesta por 32 trabajadores considerados en la modalidad de contrato CAS. El instrumento de medición fue la encuesta, finalmente la investigación concluyó que los trabajadores de la Municipalidad se encuentran medianamente satisfechos con sus puestos de trabajo y que el Clima organizacional tiene una tendencia de ir de lo regular a bueno.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

1.3.1.1. Teoría del campo de fuerzas de Kurt Lewin

Bernárdez (2006) manifiesta que la teoría de “campo de fuerzas” de Kurt Lewin está orientado a los factores que engloban y estimulan el comportamiento del individuo o de un conjunto de personas.

1.3.1.2. Conceptualización de clima organizacional

Louffat (2012) afirma que “el clima organizacional se convierte en un diagnóstico administrativo que nos puede ayudar a identificar cuál es el nivel de satisfacción organizacional en relación a cada uno de los elementos del proceso administrativo” (p.309).

Chiavenato (2014) manifiesta que “el clima organizacional es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros

de la organización y que influyen en su conducta. El ambiente puede motivar determinadas conductas” (p.402).

León y Díaz (2013) considera que el clima organizacional “se centra en que el comportamiento del trabajador en la empresa no es algo fortuito, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de los factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la empresa” (p. 161). Prieto (2012) define el clima organizacional como “las relaciones de los empleados con la organización, contemplan las generadas por la estructura formal y las relaciones interpersonales e intergrupales” (p. 65).

1.3.1.3. Dimensiones del clima organizacional

A. Planeación

Para Louffat (2012) es una “guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo” (p.2).

Para Blandez (2016) el control “consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar; las actividades que necesitan ser controladas, los medios de control que se emplearán” (p.5).

Indicadores

1. Misión

Para Ródes (2018) la misión “consiste en dar una respuesta a cuál es su objetivo primordial, su razón de ser. La misión explica a qué se dedica, cuál es su papel en el sistema económico y en qué se diferencia de otras actividades similares” (p.21).

2. Visión

Ródes (2018) afirma que “una vez está definida la misión de una empresa, es necesario tener muy claro hacia dónde debe dirigirse, cuál es su futuro, qué productos o servicios debe desarrollar y que mercados debe acometer” (p.21).

3. Objetivos

García (2015) los “Son los propósitos o metas a alcanzar que estén ligados a la estrategia de la empresa” (p.11).

B. Organización

Para Blandez (2016) “La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa” (p.83).

Para Chiavenato (2014) “Se dirige hacia objetivos porque ha sido diseñada para obtener resultados, como generar ganancias (empresas en general) o proporcionar satisfacción social (clubes), etc. [...], su estructura se basa en la división del trabajo y su distribución entre los miembros de la organización” (p.129).

Indicadores

1. Estructura

Para Blandez (2016) “la organización implica establecer en marco de trabajo para un grupo social específico, en el que se delimitan funciones, jerarquías y actividades necesarias para cumplimiento de los objetivos” (p.83).

2. Sistematización

Para Blandez (2016) “las actividades implican establecer un marco de trabajo para un grupo social específico, en el que se delimitan funciones, jerarquías y actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos” (p.83).

3. Simplificación de funciones

Para Blandez (2016) “uno de los objetivos básicos en la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible” (p.83).

C. Dirección

Para Louffat (2012) “La dirección es el proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones” (p.172).

Para Chiavenato (2014) señala que “se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa” (p.130).

Indicadores

1. Liderazgo

Para Alles (2010) “Implica ser un líder de líderes, al crear un clima energía y compromiso junto con un fuerte deseo y compromiso junto con un fuerte deseo o guiar a los demás, que se verifica en el comportamiento de los otros al acompañar su gestión con entusiasmo” (p.154).

2. Motivación

Fitschman (2014) la motivación es “como la energía que dirige el comportamiento, ya sea agradable o desagradable. Hablamos en términos motivacionales, a aproximarnos a metas y resultados deseados o alejarnos de situaciones que queremos evitar” (p. 5).

3. Comunicación

Flor de loto (2014) en la web señala que el significado de comunicación “es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información

a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización”.

4. Conflicto

Porret (2010) define el describe al conflicto “como aquellas situaciones o momentos en que varios miembros de la organización mantienen posiciones o criterios contrarios entre sí” (p. 486).

D. Control

Para Blandez (2016) el control “consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica de terminar; las actividades que necesitan ser contraladas, los medios de control que se emplearán. (p.6)

Para Chiavenato (2014) el control “se utiliza para mantener automáticamente un grado constante de flujo o de funcionamiento de un sistema, [...]. El mecanismo de control detecta posibles desvíos o irregularidades y proporciona de inmediato la regulación necesaria para volver a la normalidad” (p.131).

Indicadores

1. Revisión

Ayllón (2014) según la (RAE) es la “acción de someter una cosa a un nuevo examen para corregirla, enmendarla o repararla. Enmendar a su vez supone corregir o quitar defectos” (p.159)

2. Logro

Para Domingo (2015) en su libro virtual define el logro como “conseguir o alcanzar lo que se intenta o desea”

E. Gestión de recursos humanos

Louffat (2012) “en lo referente a la Gestión de RR.HH.: sería medir el grado de características de satisfacción en relación al reclutamiento, capacitación. Evaluación del desempeño, remuneración y compensaciones y Carreras” (p.330).

Mürch (2014) en gestión de recurso humanos “se establecen mecanismos para seleccionar, capacitar y dirigir al personal, y lograr su óptimo desarrollo, así como para elevar su grado de satisfacción y pertenencia de la organización” (p.217).

Indicadores

1. Remuneración y compensaciones

International Monetary Fund (2012) es el “cambio del insumo de mano de obra en el proceso de producción contribuido por una persona que participa en una relación empleador-empleado con una empresa” (p.200).

2. Carrera

Para Editorial CEP (2016) “la carrera profesional es el conjunto ordenado de oportunidades de ascenso y expectativas de progreso profesional conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad” (p.326).

1.3.2. Desempeño

1.3.2.1 Teoría del desempeño

Bernárdez (2006) manifiesta que la teoría de “campo de fuerzas” de Kurt Lewin está orientado a los factores que engloban y estimulan el comportamiento del individuo o de un conjunto de personas de forma favorable o desfavorable.

1.3.2.2. Conceptualización del Desempeño

Para Fernández (2010) “la Principal responsabilidad de los gerentes es lograr para la organización un desempeño superior, es decir alcanzar sus objetivos utilizando los recursos eficaz y eficientemente” (p.79).

Chiang y Núñez (2010) determina que en el desempeño laboral “el clima influye en la conducta de los individuos en la organización y que esta influencia no es producto de un evento separado, sino de la exposición continua a una situación y a una atmósfera particular que están inmersos” (p.106).

Rodríguez (2010) afirma que para conocer el desempeño laboral se debe tener control, tanto en la medición como en la evaluación de los trabajadores, con el propósito de obtener resultados fiables e importantes para determinar el desempeño del colaborador. Asimismo, el desempeño esta atribuido a “la productividad por hora de trabajo, la participación en el mercado y las ganancias netas son indicadores de éste” (p. 16).

Evans y Lindsay (2014) conceptualiza el desempeño como “el grado de contribución de un individuo a la consecución de las metas y los objetivos de una organización” (p.155). Para determinar el nivel alcanzado en el desempeño, es necesario que se puntualice como es que se diseña la tarea del trabajador, cuáles son los propósitos organizacionales y cómo es que el gerente o administrador quiere alcanzar la producción de sus colaboradores mediante la socialización del manual de funciones del trabajador.

1.3.2.3. Dimensiones de desempeño

A. Eficiencia

Para Fernández (2010) “la eficiencia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo, es decir hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro” (p.79).

Rodríguez (2010) afirma que “la eficiencia se orienta a los medios, es decir, a la aplicación de recursos organizacionales para lograr que hagan las cosas. [...] (p. 19) La Eficiencia significa hacer las cosas bien y se refiere a la relación que existe entre insumos y producción” (p. 17).

Indicadores

1. Recursos aprovechados

Para López (2010) los recursos están siendo aprovechados al máximo cuando “hay una única combinación óptima de bienes desde el punto de vista de la eficiencia” (p.8).

2. Reducen factores productivos

Para la Real academia española (2018) reducir significa: disminuir y aminorar. Para Aguer & Pérez (2010) son el “conjunto de factores como mano de obra, materias primas, equipos y energía, que se obtiene de una serie de fuentes de aprovisionamiento” (p. 285)

B. Eficacia

Para Fernández (2010) “la eficacia mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzarlos. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes formulan objetivos apropiados, que luego consiguen.” (p.79)

Para Rodríguez (2010) “La eficacia se enfoca en los fines, es decir, en el logro de objetivos organizacionales” (p. 17).

Indicadores

1. Logro de objetivos

Gómez (2017) “el rol del ejecutivo es hacer que logren los objetivos; por tanto, las cuentas que el ejecutivo debe rendir estarán estrictamente vinculadas a su capacidad de gestionar, es decir a su capacidad de logro funcional y estratégico” (p.166).

2. Formulación de objetos apropiados

Para Choque (2015) “los objetivos son los resultados deseados que expresan un cambio concreto y medible que se alcanzará en un tiempo, espacio y población determinada.

Estos dan direccionalidad al plan: permiten diseñar su estructura y determinan las actividades necesarias para alcanzarlas” (p.60)

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la eficiencia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la eficacia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?
- c) ¿Cuál es la estructura de un plan de estrategias orientadas al clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La elaboración del estudio ofreció un contexto provechoso en lo relacionado a las variables clima organizacional y desempeño laboral. Porque contó con diversas perspectivas con respecto a las variables bajo estudio, que pueden utilizarse de sustento para enriquecer las investigaciones futuras.

1.5.2. Justificación metodológica

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional ya que presentó una descripción y relación detallada entre el clima organizacional y el desempeño, se utilizó el método científico de la inducción y deducción.

La Técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta, para lo que se echará mano como instrumento el cuestionario de preguntas, el mismo que nos permitirá reportar la información de campo.

Se utilizaron técnicas e instrumentos que nos permitió obtener resultados reales, para establecer los cambios administrativos necesarios que ayuden de alguna manera a mejorar el desempeño laboral.

1.5.3. Justificación práctica

Los resultados de la investigación serán utilizados por quienes direccionan la empresa en la que se realizará el estudio; con el propósito de mejorar las condiciones limitativas del clima organizacional y el desempeño laboral. En este sentido dicho resultado mejorará las condiciones laborales de los colaboradores con el propósito de impulsar una mayor productividad a través del plan de estrategias programado en el estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre el Clima organizacional y la eficiencia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

H₂: Existe relación entre el Clima organizacional y la eficacia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre clima organizacional y la eficiencia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.
- b) Determinar la relación entre clima organizacional y la eficacia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.
- c) Proponer un plan de estrategias orientadas al clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Método de investigación

La investigación se realizó con el método hipotético deductivo; debido a que planteo hipótesis y se buscó refutar dichas hipótesis, con el propósito de dar explicación de hechos encontrados. Según Bernal, Salavarrita, Sánchez, y Salazar (2006) “El método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

Asimismo, se utilizó el enfoque cuantitativo el cual sirve para medir la similitud de las variables a través de la medición numérica. Según Bernal, Salavarrita, Sánchez, y Salazar (2006) se basa en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre variables estudiadas de forma deductiva” (p. 57).

2.1.2. Nivel de la investigación

La investigación fue descriptiva-correlacional porque evaluó la relación entre el clima organizacional (variable- V_1) y el desempeño laboral (variable- V_2). El estudio tuvo como objetivo medir el nivel de relación que existe entre la (V_1) y la (V_2). Salkind, Escalona y Valdés, (1999) “la correlación y la predicción examinan asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro” (p.13).

Asimismo, la investigación es de carácter técnico; porque se plasma una propuesta para generar cambio entre el clima organizacional y desempeño laboral.

2.1.3. Tipo de investigación

La investigación fue aplicada; porque buscó hacer una investigación sobre teorías ya existentes. López (2002) afirma que la investigación de tipo aplicada “es aquella empeñada

en trabajar con los resultados de la investigación pura, con el fin de utilizarlos en beneficio de la sociedad” (p.22).

Igualmente, la investigación es de carácter técnico debido a que busca la creación de nuevos productos, procedimientos, tecnologías, y otros. Costa (2009) manifiesta que la investigación de carácter técnico “aplica al proceso a través del cual los seres humanos diseñan herramientas y maquinarias para incrementar su control y comprensión del entorno material” (p.171).

2.1.4. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental de corte transversal ya que no se realizó manipulación de las variables, sino conocer y relacionar las variables.

Gómez (2006) explica que la investigación no experimental “se realiza sin manipulación de la variable. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Para Gómez (2006) en la investigación transversal se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.102).

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1. Variable

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a investigar en la presente investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables de investigación

VARIABLES	
Variable 1	Clima organizacional
Variable 2	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización de variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de variables:

Tabla 2.2.2.1.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	Louffat,(2012) “es el diagnostico administrativo que nos ayuda a identificar del nivel de satisfacción de las personas en relación a diversos elementos del proceso administrativo (p. 309)	La variable 1 (Clima organizacional) se medirá mediante las dimensiones planeación, organización, dirección, control, gestión de R.R.HH. y atención en una encuesta de 15 items	Planeación	Misión	1	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Visión	2		
				Objetivos	3		
			Organización	Estructura	4		
				Sistematización	5		
				Simplificación de funciones	6		
			Dirección	Liderazgo	7		
				Motivación	8		
				Comunicación	9		
				Conflicto	10		
			Control	Revisión	11		
				Logro	12		
			Gestión de RRHH	Remuneración y compensación Carreras	13		
					14		
DESEMPEÑO LABORAL	Femández (2010) Es la principal responsabilidad de los gerentes; el alcanzar un desempeño superior según sus objetivos (p 79)	La variable 2 (Desempeño laboral) Se elaborará una encuesta con 8 items para medir las siguientes dimensiones: Eficiencia y Eficacia	Eficiencia	Recursos aprovechados	15	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				16			
				17			
			Eficacia	Reducen factores productivos	18		
					19		
				Logro de objetivos	20		
					21		
					Formulación de objetos apropiados		

Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

En el trabajo de investigación que se llevó a cabo en las áreas administrativas de una institución de educación superior universitaria, tiene un total de 37 asistentes administrativas para Bernal (2010) de acuerdo con Fracica (1988), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

2.3.2. Muestra

La muestra del estudio estará conformada por los 37 colaboradores seleccionados de manera intencional, arbitraria y por conveniencia por tratarse de muestra pequeña; el cual nos dará el 100% de la veracidad del estudio. Para Arias (2012) “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83).

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para recolectar datos en esta investigación es la encuesta, esta técnica permitirá obtener información de los trabajadores de las áreas administrativas de una institución de educación superior universitaria, cuyas opiniones personales son de interés en el estudio del problema.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario con un formato de respuesta de cinco alternativas tipo Likert. Está compuesto por 22 preguntas, dirigidas a los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria en el distrito

de Los Olivos, con el objeto de asegurar que los ítems correspondan a las dimensiones; y estas a su vez a las variables: clima organizacional y desempeño laboral. El instrumento fue elaborado por el investigador teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección, control y Gestión de Recursos Humanos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14) y eficiencia y eficacia (15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22). Según Malhotra (2004) la escala de Likert es “una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetivos de estímulo” (p.258).

Tabla 2.4.2.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Clima Organizacional	Planeación	1- 3
	Organización	4-6
	Dirección	7- 10
	Control	11-12
	Gestión de RR.HH	13-14
Desempeño Laboral	Eficiencia	15-19
	Eficacia	20-22

Fuente: Elaboración propia

Además, para la encuesta se utilizó una escala gramática de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, en la tabla 2.4.2.2 se muestra la estructura de forma detallada.

Tabla 2.4.2.2.

Puntuación de Ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CS
3	A veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	S

Fuente: buscar autor Malhotra (2004, p.258).

2.4.1. Validez

El instrumento de investigación fue sometido al juicio de los siguientes expertos: a continuación, se muestra en la Tabla 2.4.3.1, los datos de quienes se encargaron de revisar cuidadosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila	Sí cumple	Investigador
Experto 2	Mgstr. Ramirez Briones Lorena	Sí cumple	GTH
Experto 3	Dr. Carranza Estela Teodoro	Sí cumple	Administración

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad del instrumento de investigación, se sometió a la encuesta a una evaluación de medición de la fiabilidad del Alfa de Cronbach. Según Bernal, Salavarrita, Sánchez y Salazar (2006). Es “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se la examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.214).

La presente investigación analizó los resultados para la confiabilidad del instrumento haciendo uso del Alfa de Cronbach para hacer el análisis del caso a través de la prueba piloto, aplicada a 27 asistentes administrativas de una institución de la competencia más cercana.

En la Tabla 2.4.4.1 se muestra el resumen de procesamiento de caso desarrollado en el presente trabajo:

Tabla 2.4.4.1.*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	27	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

A continuación, se presenta en la Tabla 2.4.4.2 para medir el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 para medir los parámetros del coeficiente del alfa de Cronbach que se ejecutó en la presente investigación:

Tabla 2.4.4.2*Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,934	22

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS**Tabla 2.4.4.3.***Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach*

Valor	Nivel de aceptación
>.9	Excelente
>.8	Bueno
>.7	Aceptable
>.6	Cuestionable
>.5	Pobre
<.5	Inaceptable

Fuente Elaborado en base a George y Mallery (2003, p.231).

De acuerdo a los parámetros de medición del coeficiente del Alfa de Cronbach según la Tabla 2.4.4.3, el instrumento de medición alcanzó el valor de 0,934 teniendo una fiabilidad de excelente para los datos recogidos a través de las preguntas formuladas.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS en versión 25 para efectuar el procesamiento estadístico de la información recogida, y para el análisis de prueba de hipótesis de acuerdo a la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Pearson.

2.6. Aspectos éticos

Los datos utilizados en la formalización del presente proyecto de investigación han seguido los mismos procedimientos señalados por la normativa APA, los criterios y metodologías científicas respectivas. Así mismo los criterios que se tomarán en cuenta para la investigación son los siguientes:

a. Consentimiento informado

Se le proporcionó la información adecuado a cada encuestado. Además, se le explicó sobre el compromiso de reserva, garantizando que la información proporcionada por ellos mismos será utilizada solo para esta investigación.

b. Confidencialidad

Los datos recolectados han sido tomados respetando el criterio de confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $N > 30$ entonces usamos Kolmogorov-Smirnov.

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos- Rho de Pearson)

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos- Rho de Spearman)

Regla de decisión

Si el valor de Sig $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de Sig $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Se realizó el análisis de los datos con el software estadístico SPSS 25, con una muestra de 37 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la tabla 3.2.1:

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA_ORGANIZACIONAL	,093	37	.200
DESEMPEÑO_LABORAL	,130	37	.116

Fuente: Software estadístico SPSS 25

Interpretación

Variable1: Clima organizacional

En la tabla 3.1.1 se muestra una SIG de 0.200, siendo mayor al 0,05; por lo tanto, se acepta la H_0 (hipótesis nula) rechazando la H_1 (hipótesis alterna), por su distribución que es normal, considerando la prueba paramétrica (Rho de Pearson).

Variable2: Desempeño laboral

El siguiente cuadro presenta un SIG de 0,116, siendo mayor al 0,05, por lo tanto, se acepta la H_0 (hipótesis nula) rechazando la H_1 (hipótesis alterna), por su distribución que es normal, considerando la prueba paramétrica (Rho de Pearson).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

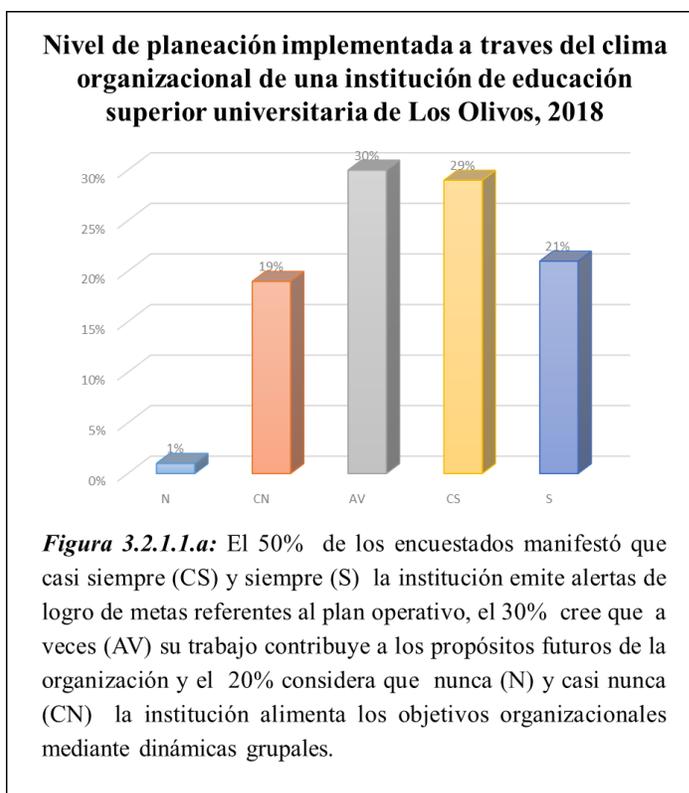
3.2.1. Resultados por dimensión

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de planeación a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018

ITEMS	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
PLANEACIÓN	1	21	33	32	24	111
	1%	19%	30%	29%	21%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 50% de los encuestados manifestó que casi siempre (CS) y siempre (S) la institución emite alertas de logro de metas referentes al plan operativo. García (2015) los “Son los propósitos o metas a alcanzar que estén ligados a la estrategia de la empresa” (p.11). Si la institución enfatiza en enviar alertas permanentes para el cumplimiento del plan operativo de la institución de educación superior universitaria; entonces, se cumplirá con los propósitos organizacionales reflejados en la misión institucional

involucrando a los colaboradores a cumplir las metas trazadas hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 30 % de los encuestados que manifestaron que solo a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 19% de encuestados que determinaron que casi nunca lo hará en mediano plazo y los que determinaron que nunca 1% lo hará en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la Planeación

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
30%	A VECES	CORTO PLAZO	30%	POCO ESFUERZO	0,30
19%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	49%	REGULAR ESFUERZO	0,49
1%	NUNCA	LARGO PLAZO	50%	MAYOR ESFUERZO	0,50

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.1.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Planeación del Clima Organizacional*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	García (2015) los “Son los propósitos o metas a alcanzar que estén ligados a la estrategia de la empresa” (p.11).	
CONTRIBUIR A QUE LOS COLABORADORES INTERNALICEN LA VISIÓN ORGANIZACIONAL		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
30%	1. Identificar a través de un cuestionario que áreas conocen la visión institucional	Cuestionario
	2. Realizar el plan de trabajo de socialización.	Plan de actividades
A VECES	3. Realizar el Taller de Capacitación sobre la visión de la institución.	Asistencia de participantes y fotos
	4. Implementar objetivos por puestos de trabajo	Entrega
PROGRAMAR TALLERES DINAMICOS CON EL PROPOSITO DE INTEGRAR A LOS COLABORADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
30% + 19%	1. Determinar cuál es el objetivo de la institución universitaria.	Revisión del portal de transparencia
	2. Encuestar al personal administrativo de las escuelas académicas para determinar el conocimiento de los objetivos organizacionales	Encuesta
	3. Presentar el informe	Informe
A VECES	4. Realizar el plan de trabajo de socialización.	Plan de actividades
+ CASI NUNCA	5. Realizar talleres sobre los objetivos de la institución.	Asistencia de participantes y fotos
	6. Encuestar al personal administrativo de las escuelas académicas para determinar el conocimiento de los objetivos organizacionales	Encuesta
	7. Realizar el informe comparativo entre la 1ra encuesta y la 2da encuesta	Informe
COLOCAR INFORMACIÓN RECORDATORIA EN LOS SITIOS ESTRATEGIS DEL CAMPUS UNIVERSITARIO REFERENTE A LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
30% + 19%+1%	1. Solicitar a la oficina de Marketing el diseño de la presentación de la información que se va a socializar.	Diseño de los rótulos informativos
	2. Aplicar una encuesta para conocer el estímulo captado a través de los rótulos informativos de los objetivos organizacionales	Encuesta
	3. Presentación del informe	Informe
50%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE		
SIEMPRE		

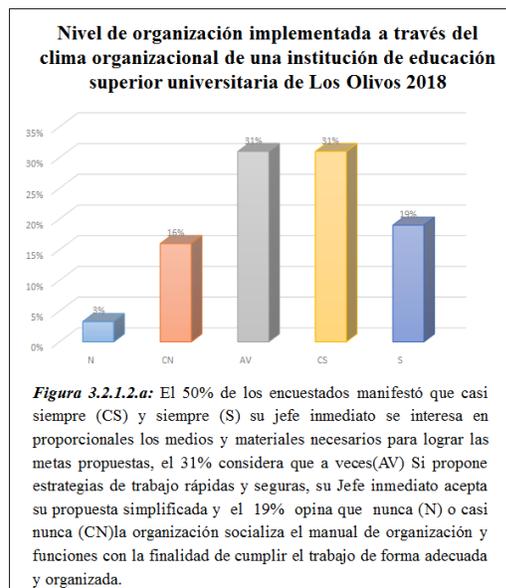
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel de organización a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018

ITEMS	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
ORGANIZACIÓN	3	18	34	35	21	111
	3%	16%	31%	31%	19%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 50% de los encuestados manifestó que casi siempre (CS) y siempre (S) su jefe inmediato se interesa en proporcionar los medios y materiales necesarios para lograr las metas propuestas. Para Blandez (2016) “La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa” (p.83). Si los jefes se interesan en proporcionar los medios y materiales necesarios para

lograr las metas propuestas por la institución de educación superior universitaria; entonces, se cumplirá con los propósitos organizacionales reflejados en la distribución de los recursos económicos, materiales, logísticos y humanos de la empresa hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 31 % de los encuestados que manifestaron que a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 16% de encuestados que determinaron que casi nunca lo hará en mediano plazo y los que determinaron que nunca 3% lo hará en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.2.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la Organización

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
31%	A VECES	CORTO PLAZO	31%	POCO ESFUERZO	0,31
16%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	47%	REGULAR ESFUERZO	0,47
3%	NUNCA	LARGO PLAZO	50%	MAYOR ESFUERZO	0,50

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

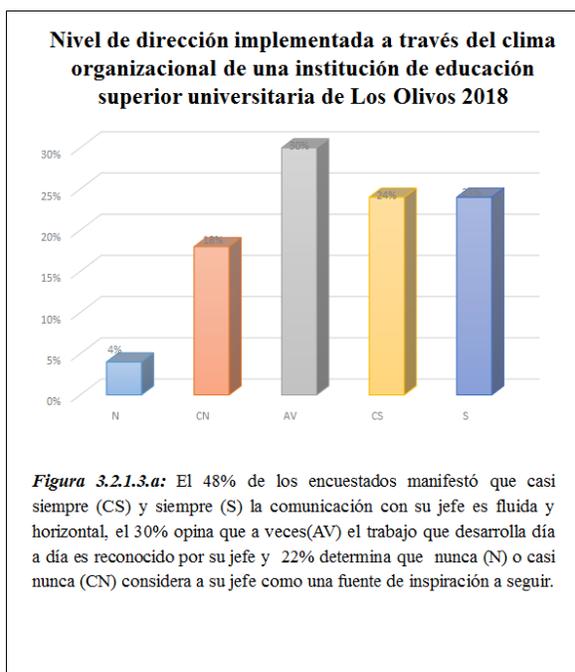
Tabla 3.2.1.2.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Organización del Clima Organizacional*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Para Blandez (2016) “La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa” (p.83)	
	REALIZAR UN TALLER DE COMPRENSIÓN Y USO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	
34%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la programación de un taller 2. Usar la metodología de juego de roles para el taller 	Convocatoria Rubrica
	REALIZAR CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN PARA LA SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	
31% + 16%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES + CASI NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difundir través de la Oficina de Imagen del Manual de Organización y Funciones (Ubicación, rutas de acceso en la web, entregar manual físico) 2. Enviar un correo fomentando la lectura del manual de organizaciones y funciones 	Fotos Correo
	LANZAR UNA CAMPAÑA DE CONOCIMIENTOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MEDIANTE ESTIMULOS DE RECONOCIMIENTO	
31% + 16% 3%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES + CASI NUNCA + NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el programación de la activación 2. Realizar las activaciones lúdicas 	Cronograma de Activaciones Fotos, videos
50%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.a*Nivel de dirección a través del clima organizacional de educación superior universitaria de los Olivos, 2018*

ITEMS	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
DIRECCIÓN	6	26	45	36	35	148
	4%	18%	30%	24%	24%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta**Análisis**

El 48% de los encuestados manifestó que casi siempre (CS) y siempre (S) la comunicación con su jefe es fluida y horizontal. Para Louffat (2012) “La dirección es el proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones” (p.172). Si la institución incentivará la comunicación horizontal entre los jefes y subordinados en la institución de educación superior universitaria; entonces, se cumplirá con los propósitos de la dirección mejorar las relaciones humanas dentro de las instituciones

cumpliendo las metas trazadas hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 30% de los encuestados que manifestaron que a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 18% de encuestados que determinaron que casi nunca lo hará en mediano plazo y los que determinaron que nunca 4% lo hará en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.3.b*Interpretación de los componentes de la brecha de la Dirección*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO	
30%	A VECES	CORTO PLAZO	30%	POCO ESFUERZO	0,30
18%	CASI NUNCA	MEDIANO PLAZO	48%	REGULAR ESFUERZO	0,48
4%	NUNCA	LARGO PLAZO	52%	MAYOR ESFUERZO	0,52

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.3.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Dirección del Clima Organizacional*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Louffat (2012) “La dirección es el proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones” (p.172).	
	TALLERES DE COACHING	
30%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES	1. Redefinir el perfil 2. Realización del taller coaching en base al perfil	Perfil redefinido Fotos
	TALLER DE LIDERAZGO; DIRIGIDO A LOS COORDINADORES Y SECRETARIOS ACADÉMICOS DE LA ESCUELA	
30% + 18%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES + CASI NUNCA	1. Realizar una evaluación de liderazgo de los coordinadores y secretarios académicos de la escuela diagnosticada por los asistentes administrativos 2. Programar un taller con especialistas en liderazgo; enfocado en los resultados de la encuesta. 3. Convocar a los coordinadores y secretarios académicos para la realización del taller.	Evaluación Programación de actividad Convocatoria
30% + 18%+4%	CONTROL DE LIDERAZGO; DIRIGIDO A LOS COORDINADORES Y SECRETARIOS ACADÉMICOS DE LA ESCUELA	
A VECES + CASI NUNCA+ NUNCA	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Después de 6 meses, luego del taller se realiza una evaluación de liderazgo de los coordinadores y secretarios académicos de la escuela. 2. Realizar el informe comparativo entre la 1ra encuesta y la 2da encuesta; destacando el impacto que tuvo el taller.	Evaluación Informe
48%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		

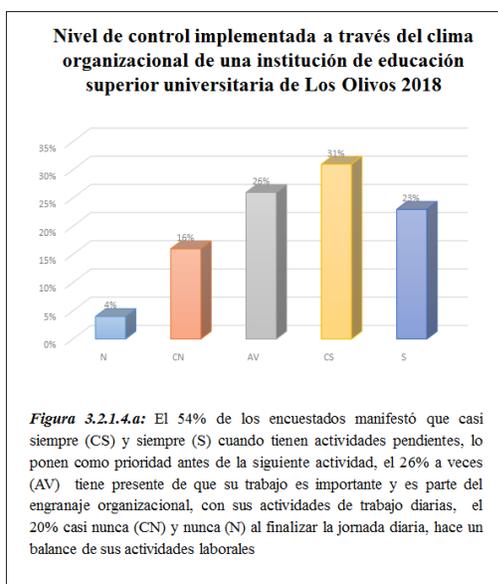
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel de Control a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018

ITEMS	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
CONTROL	3	12	19	23	17	74
	4%	16%	26%	31%	23%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Analisis

El 54% de los encuestados manifestaron que casi siempre (CS) y siempre (S) cuando tienen actividades pendientes, lo ponen como prioridad antes de la siguiente actividad. Según Blandez (2016) el control “consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica de terminar; las actividades que necesitan ser controladas, los medios de control que se emplearán.” (p.6). Si se realizará constantemente la revisión de los trabajos pendientes y si se priorizaran antes de continuar con las siguientes actividades; se

contribuiría con el término de las actividades planeadas hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 26% de los encuestados que manifestaron que a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 16% de encuestados que determinaron que casi nunca lo hará en mediano plazo y los que determinaron que nunca 4% lo hará en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.4.b

Interpretación de los componentes de la brecha

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
26%	A VECES	MEDIANO PLAZO	26% REGULAR ESFUERZO	0,26
16%	CASI NUNCA	LARGO PLAZO	42% MAYOR ESFUERZO	0,42
4%	NUNCA	LARGO PLAZO	46% MAYOR ESFUERZO	0.46

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.4.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento del control del Clima Organizacional*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Blandez (2016) determina que "Control consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado, implica demandar las actividades que necesitan ser controladas" (p.157).	
	IMPLEMENTAR TALLERES DE USO DE LAS TIC'S PARA LA ORGANIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	
26%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de capacitaciones 2. Realizar el Taller de Capacitación 3. Presentar el informe del taller de capacitación 	<p style="text-align: center;">Cronograma</p> <p style="text-align: center;">Asistencia de participantes y fotos</p> <p style="text-align: center;">Informe</p>
	IMPLEMENTAR UNA CARPETA ELECTRONICA DE OCURRENCIAS, COMO BUENAS PRACTICAS ORGANIZACIONALES	
26% +16%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES + CASI NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al área de capacitación del uso de las Tics, que enfatice el uso de la agenda administrativa; y las maneras de compartir información. 2. Realizar la programación de la capacitación. 3. Solicitar al área correspondiente la creación de tutoriales del uso de las TIC 4. Solicitar un informe estadístico del uso de esta herramienta al área de tecnologías de la información 	<p style="text-align: center;">Solicitud</p> <p style="text-align: center;">Programación</p> <p style="text-align: center;">Presentación del Tutorial</p> <p style="text-align: center;">Informe estadístico</p>
	CONCIENTIZAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO, LA IMPORTANCIA DEL REGISTRO DETALLADO DEL BALANCE DE ACTIVIDADES REALIZADAS, POR QUE CONTRIBUYE A LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	
26% + 16%+4%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES + CASI NUNCA+ NUNCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al área de imagen la creación de un video que muestre que sucede cuando no realizan el registro de sus actividades versus cuando si lo realizan. 2. Solicitar a la oficina de Imagen la socialización 	<p style="text-align: center;">Video</p> <p style="text-align: center;">Fotos</p>
54%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		

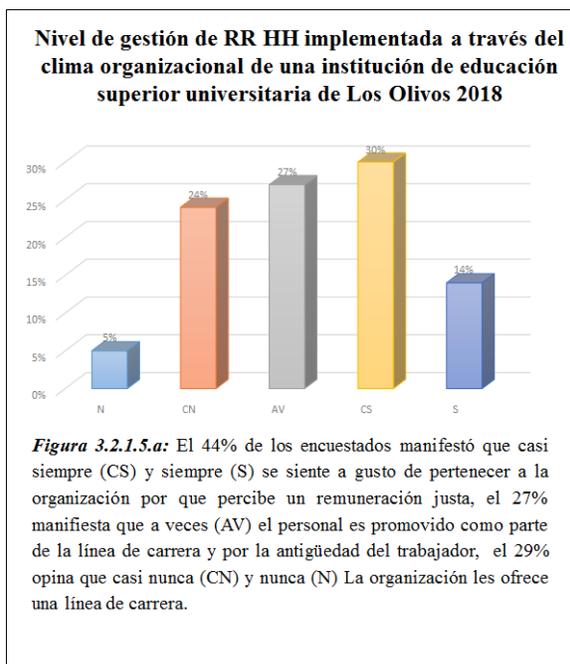
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel de Gestión de RR HH a través del clima organizacional de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018

ITEMS	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
GESTION DE RR HH	4	18	20	22	10	74
	5%	24%	27%	30%	14%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 44% de los encuestados manifestaron que siempre (S) y casi siempre (CS) se siente a gusto de pertenecer a la organización por que percibe una remuneración justa, Louffat (2012) “en lo referente a la Gestión de RR.HH.: sería medir el grado de características de satisfacción en relación al reclutamiento, capacitación. Evaluación del desempeño, remuneración y compensaciones y Carreras.” (p.330). Si el personal recibiera una remuneración justa por las habilidades y destrezas que ofrece a la institución o si recibiera capacitaciones contantes que desarrollen sus destrezas preparándolo asumir responsabilidades dentro de la empresa; ayudaría que el personal se sienta satisfecho dentro de la empresa

generando una relación a largo plazo con el 100%. En el corto plazo, el 27% de los encuestados que manifestaron que a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 24% de encuestados que determinaron que casi nunca lo hará en mediano plazo y los que determinaron que nunca 5% lo hará en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.5.b

Interpretación de los componentes de la brecha

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
27%	A VECES	MEDIANO PLAZO	27% REGULAR ESFUERZO	0,27
24%	CASI NUNCA	LARGO PLAZO	51% MAYOR ESFUERZO	0,51
5%	NUNCA	LARGO PLAZO	55% MAYOR ESFUERZO	0.55

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Tabla 3.2.1.5.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Gestión de RR HH del Clima Organizacional*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Louffat (2012) “en lo referente a la Gestión de RR.HH.: sería medir el grado de características de satisfacción en relación al reclutamiento, capacitación. Evaluación del desempeño, remuneración y compensaciones y Carreras.” (p.330)	
PROPONER AL ÁREA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO LA REALIZACIÓN DE UN PERFIL DE ASISTENTES ADMINISTRATIVOS		
27%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES	1. Solicitar al área de Gestión de Talento Humano; la actualización de los Curriculum del personal.	Informe de CV
	2. Solicitar la evaluación de CV de los asistentes administrativos.	Ficha de Evaluación
EVALUAR A LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS LAS HABILIDADES BLANDAS Y DURAS PARA LA PROMOCIÓN DEL PUESTO		
27% + 24%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES + CASI NUNCA	1. Solicitar a la Oficina de Gestión de Talento Humano la creación de una ternar de acuerdo a sus habilidades para la rotación a jefaturas administrativas; dando prioridad a asistentes administrativas de las escuelas profesionales.	Solicitud
REPOTENCIAR LAS HABILIDADES BLANDAS Y DURAS COMO RECONOCIMIENTO DE LA LABOR DESEMPEÑADA		
27% + 24%+5%	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
A VECES + CASI NUNCA+ NUNCA	1. Solicitar a la Dirección General autorización para capacitaciones internas y externas para las asistentes con mejor rendimiento de acuerdo a su evaluación.	Solicitud de Capacitación
	2. Realizar la programación de la capacitación.	Factura de adquisición
	3. Realizar la Capacitación	Certificado de capacitaciones
44%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		

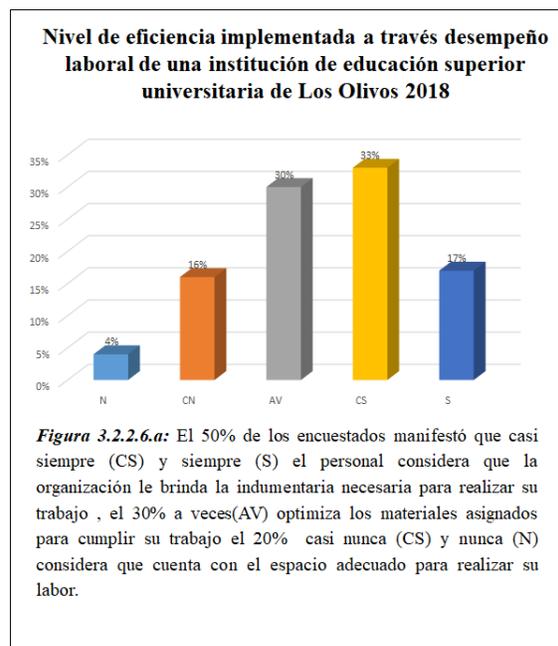
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel de eficiencia a través del desempeño de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018

ITEMS	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
EFICIENCIA	7	29	56	62	31	185
	4%	16%	30%	33%	17%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 50% de los encuestados determinaron que siempre (S) y casi siempre (CS) el personal considera que la organización le brinda la indumentaria necesaria para realizar su trabajo. Para Fernández (2010) “la eficiencia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo, es decir hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro.” (p.79) Si la organización brindara la indumentaria necesaria para que el personal realice su trabajo; entonces la organización

aprovecharía sus recursos para alcanzar los objetivos hasta llegar al 100%. En el corto plazo, el 30% de los encuestados que manifestaron que a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 16% de encuestados que determinaron que casi nunca lo hará en mediano plazo y los que determinaron que nunca 4% lo hará en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.6.b

Interpretación de los componentes de la brecha

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
30%	A VECES	MEDIANO PLAZO	30% REGULAR ESFUERZO	0,30
16%	CASI NUNCA	LARGO PLAZO	46% MAYOR ESFUERZO	0,46
4%	NUNCA	LARGO PLAZO	50% MAYOR ESFUERZO	0.50

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.6.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Eficiencia del Desempeño Laboral

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	<i>Para Fernández (2010) “la eficiencia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo, es decir hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro.” (p.79)</i>	
	IMPLEMENTAR EL USO DEL WHATSAPP PC O UNA RED SOCIAL CORPORATIVA INTERNA PARA LAS COMUNICACIONES ENTRE ÁREAS AHORRANDO TIEMPO Y RECURSOS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
30%	1. Solicitar la reinstalación del Chat corporativo	Identificar a través de un cuestionario que áreas conocen la visión institucional
A VECES	2. Realizar normativas para el uso del chat.	Normativas
	3. Convocar de capacitación	Convocatoria
	4. Solicitar a la Oficina de Imagen Institucional, difunda los beneficios del utilizar el chat institucional	Fotos
	ADECUAR LOS AMBIENTES APLICANDO EL LAYOU Y LA ERGONOMÍA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES FÍSICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
30% + 16%	1. Solicitar capacitación para el personal de Infraestructura sobre el LAYOU ERGONOMICO.	Solicitud de Capacitación
A VECES	2. Solicitar la presentación de un modelo de infraestructura para el personal	Diseño
+	3. Solicitar la aprobación de la implementación a la oficina de Dirección General	Solicitud
CASI NUNCA	4. Solicitar el cronograma de restructuración de las áreas	Cronograma
	5. Evaluación de condiciones a través de una encuesta.	Encuesta
	6. Informe sobre resultados a la Dirección General	Informe
	IDENTIFICAR PROCESOS Y ACTIVIDADES CLAVES QUE REQUIEREN PRIORIDAD DE ATENCIÓN A PLAZOS CORTOS CON LA FINALIDAD DE ASIGNAR RECURSOS NECESARIOS DENTRO DEL PROCESO.	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
30% + 16%+4%	1. Realizar un programa de retroalimentación de los procesos	Cronograma de capacitación
A VECES	2. Realizar la programación de la capacitación y convocatoria	Foto de la difusión de capacitación
+	3. Realizar una evaluación de los conocimientos de la capacitación de los procedimientos	Evaluación
CASI NUNCA+ NUNCA	4. Informe de efectividad	Informe de evaluación
50%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		

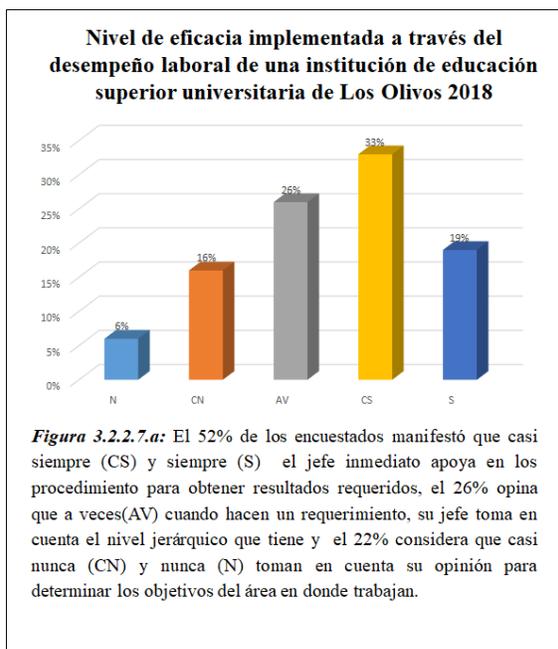
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.7.a

Nivel de Eficacia a través del desempeño de una institución de educación superior universitaria de Los Olivos, 2018

ITEMS	N	CN	AV	CS	S	TOTAL
EFICACIA	6	18	29	37	21	111
	6%	16%	26%	33%	19%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 52% de los consumidores manifestaron que siempre (S) y casi siempre (CS) el jefe inmediato, apoya en los procedimientos para obtener resultados requeridos. Para Fernández (2010) “la eficacia mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzarlos. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes formulan objetivos apropiados, que luego consiguen.” (p.79). Si los jefes de las áreas administrativas de la Universidad, apoyaran más en los

procedimientos de la oficina ayudarían a alcanzar los objetivos del área al 100%. En el corto plazo, el 26% de los encuestados que manifestaron que a veces se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 16% de encuestados que determinaron que casi nunca lo hará en mediano plazo y los que determinaron que nunca 6% lo hará en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.7.b

Interpretación de los componentes de la brecha

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
26%	A VECES	MEDIANO PLAZO	26% REGULAR ESFUERZO	0,26
16%	CASI NUNCA	LARGO PLAZO	42% MAYOR ESFUERZO	0,42
6%	NUNCA	LARGO PLAZO	48% MAYOR ESFUERZO	0.48

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.7.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la Eficacia del Desempeño*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Fernández (2010) “la eficacia mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzarlos. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes formulan objetivos apropiados, que luego consiguen.” (p.79).	
26%	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE JOB CRAFTING PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
A VECES	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Redefinir el perfil	Perfil redefinido
	2. Realización del taller coaching en base al perfil	Fotos
26% + 16%	IMPLEMENTAR UN TALLER DE ESTRATEGIAS EN LIDERAZGO COMPARTIDO Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL	
A VECES + CASI NUNCA	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Orientar el taller a potenciar las habilidades directivas referidas a la agilidad, proactividad y la autonomía del equipo de trabajo.	Diagnostico
	2. Hacer que los participantes reflexionen sobre el cuestionamiento de: ¿Qué tipo de líder soy?, ¿Cuánto facilito la colaboración de mi equipo?, ¿Qué puedo hacer yo para favorecer el liderazgo compartido dentro de mi empresa?	Diagnostico
	3. Presentar el informe del taller	Informe
26% + 16%+6%	REALIZAR EL DIAGNOSTICO BURN OUT	
A VECES + CASI NUNCA+ NUNCA	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Convocar a especialista en Burn OUT	Convocatoria
	2. Redefinir el perfil	Perfil
	3. Realización del taller coaching en base al perfil	Fotos
	4. Informe de la actividad	Informe
50%	ALIADOS	
CASI SIEMPRE Y SIEMPRE		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.2. Resultados por variables

3.2.2.1. Resultados de las medidas descriptivas

A continuación en la tabla 3.2.2.1.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente por dimensiones respectivamente

Tabla 3.2.2.1.1

Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
Clima organizacional	Planeación	1.05	3.51	0.29
	Organización	1.06	3.48	0.30
	Dirección	1.15	3.46	0.33
	Control	1.13	3.53	0.32
	Gestión de RR.HH.	1.13	3.22	0.35
Desempeño laboral	Eficiencia	1.06	3.44	0.31
	Eficacia	1.14	3.44	0.33

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.3. Prueba de hipótesis

3.2.3.1. Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018

H₁: Sí Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018

Tabla 3.2.3.1.1*Cuadro de coeficientes de correlación de Pearson*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, B. (1981). *Estadística Comercial*. Bogotá, Colombia: Norma

Prueba de hipótesis

H₀: R=0; V1 no está relacionada con la V2

H₁: R>0; V1 está relacionada con la V2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

a) Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H₀

b) Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H₀

Tabla 3.2.3.1.2.*Correlación de variables*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Pearson	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Interpretación:

En la tabla 3.2.3.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.947, asumiendo el significado de correlación positiva muy alta entre la variable clima organizacional y desempeño laboral de los asistente administrativos de una institución de

educación superior universitaria, Los Olivos 2018 de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Pearson de la tabla 3.2.3.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada.

3.2.3.2. Prueba de hipótesis específicas

H_{E1} : Existe relación entre el Clima organizacional y la eficiencia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

H_0 : No existe relación entre el Clima organizacional y la eficiencia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

H_1 : Si existe relación entre el Clima organizacional y la eficiencia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

Tabla 3.2.3.2.1
Correlación para la prueba de hipótesis específica 1

			Clima organizacional	Eficiencia
Rho de Pearson	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,918**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Interpretación: en la tabla 3.2.3.1.3 se observa que existe una correlación de un 0.918** de correlación de Rho de Pearson entre la variable clima organizacional y la dimensión eficiencia. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es correlación positiva muy alta. La significancia de $p= 0.00$ muestra que p es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión eficiencia en la institución educativa de educación superior, Los Olivos, 2018.

H_{E2}: Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia en una institución educativa de educación superior, Los Olivos, 2018.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia en una institución educativa de educación superior, Los Olivos, 2018.

H₁: Si existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia en una institución educativa de educación superior, Los Olivos, 2018.

Tabla 3.2.3.2.2.

Correlación para la prueba de hipótesis específica 2

			Clima organizacional	Eficacia
Rho de Pearson	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,886**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Interpretación: en la tabla 3.2.3.1.4 se observa que existe una correlación de un 0.886** de correlación de Rho de Pearson entre la variable clima organizacional y la dimensión eficacia. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es correlación positiva alta. La significancia de $p= 0.00$ muestra que p es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión eficacia en la institución educativa de educación superior, Los Olivos, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Primero:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018. Mediante la Prueba Rho de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.947; lo cual indica que es una relación positiva muy alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018, por ende el objetivo general queda demostrado, según Palomino y Peña (2016) en la investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLASTA LTDA.” para obtener el título de administradores de empresa, en la Universidad de Cartagena Colombia; plantearon en el objetivo de la investigación analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplasta Ltda., la muestra fue tomada de un total de 97 trabajadores dando un resultado de 49 personas, se aplicó la encuestas, finalmente concluyeron que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. El procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima organizacional. Se coincide con el objetivo de la tesis de Palomino Peña, en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinando que, existe una correlación positiva muy alta. La teoría del Campo de fuerzas de Kurt Lewin (Bernardez, 2006), está orientada a englobar los factores que rodean a las personas, para desempeñarse adecuadamente mientras tenga un clima organizacional claro y transparente.

Segundo:

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre clima organizacional y la eficiencia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una

institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018, según Contreras (2014) presentó la investigación titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014”; planteo en el objetivo la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional – transversal, la población estuvo conformada por 129 colaboradores de un total de 193, el autor concluyó que sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general se ha encontrado de $p=0.000$ a un nivel de significativa de 0.05 (bilateral), y un nivel de relación de 0.514; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual concluyó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de los colaboradores de Supermercados Peruanos sucursal Plaza Veá Izaguirre en el año 2014. El estudio determinó que el Clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral de los colaboradores de Supermercados Peruanos sucursal Plaza Veá Izaguirre en el año 2014. Se coincide con el objetivo de la tesis de Contreras, en determinar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinando que, existe una correlación positiva muy alta. La teoría del Campo de fuerzas de Kurt Lewin (Bernardez, 2006), determina que todas las partes reaccionan de acuerdo al ámbito en el que se desarrollan.

Tercero:

Se tuvo como objetivo específico la relación entre clima organizacional y la eficacia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018. Según Mino (2014) presentó la investigación titulada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”, objetivo determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajos del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La investigación es de tipo y nivel descriptivo y correlacional, la muestra fue de 21 personas, Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario, en su conclusión el autor determinó que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el

resultado debió ser +1. Se coincide con el objetivo de la tesis de Mino en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La teoría del Campo de fuerzas de Kurt Lewin (Bernardez, 2006), determina que el resultado de desempeño de una persona es el producto de conjunto de factores que lo rodea. El clima organizacional sería el conjunto de factores que rodea a las personas, para que el desempeño se vea influenciado.

V. CONCLUSIONES

Primero:

Se concluye que existe una relación de 0.947; lo cual indica que es una relación positiva muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral que proporciona la institución de educación superior universitaria del distrito de los Olivos, debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05; además se determinó mediante la prueba de Rho de Pearson un coeficiente de 0.947 confirmando que existe una positiva muy alta entre las variables.

Segundo:

Se concluye que existe relación entre clima organizacional y la eficiencia que proporciona la institución de educación superior universitaria del distrito de los Olivos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de 0.05; además se determinó mediante la prueba de Rho de Pearson un coeficiente de 0.918 confirmando que existe relación positiva muy alta entre el clima organizacional y la dimensión eficiencia en la institución educativa de educación superior.

Tercero:

Se concluye que existe relación entre clima organizacional y eficacia que proporciona la institución de educación superior universitaria del distrito de los Olivos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de 0.05; además se determinó mediante la prueba de Rho de Pearson un coeficiente de 0.886 confirmando que existe relación positiva alta entre el clima organizacional y la dimensión eficacia en la institución educativa de educación superior.

Cuarto:

Se elaboró una propuesta orientada a desarrollar habilidades de liderazgo en mejora del clima organizacional mediante el desarrollo de las dimensiones de las variables determinando objetivos estratégicos con sus respectivas actividades y medios de verificación.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda mejorar el clima organizacional de los asistentes administrativos de la institución educativa superior universitaria porque ayudara a obtener un desempeño relevante de los asistentes administrativos. Un buen clima; motiva, mejora el estado de ánimo y la productividad de los colaboradores ayudando a mejorar y ser reconocida por su calidad de servicio.

Segunda:

Se recomienda revisar los procedimientos de la organización, con el propósito de agrupar las tareas, así se logrará que tengan una mayor especialización generando mejores resultados y soluciones creativas a los problemas comunes. Capacitar a los asistentes sobre los procedimientos rutinarios, delegar funciones a los colaboradores que demuestren características como honestidad, trabajo en equipo y liderazgo, previa capacitación sobre herramientas de gestión para que ayuden a controlar el avance de los objetivos propuestos a diario.

Tercera:

Reubicar al personal previamente identificado como líderes según sus capacidades para delegarles responsabilidades en puntos clave de la institución, capacitarlos en temas de motivación; de gestión administrativa para ayudarlos a simplificar las funciones y obtener los objetivos institucionales.

Cuarta:

Se recomienda que la institución de educación superior universitaria implemente la propuesta realizada con el propósito de que los asistentes administrativos internalicen la visión y objetivos organizacionales para la optimización de los recursos y llegar a las metas propuestas por la organización.

VII. PROPUESTA

La propuesta tiene como finalidad detallar las características y componentes del plan de estrategias elaborado y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

PROPUESTA DE UN PLAN DE ESTRATEGIAS ORIENTADO AL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA, LOS OLIVOS, 2018

AUTORA

Lisset Beatriz Martinez Briones

AUTORA

Lisset Beatriz Martinez Briones

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila

LIMA – PERÚ

2018

Introducción

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad. Para ello, es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra y una vez ejecutado el diagnóstico es más sencillo determinar la estrategia que debe seguir; apoyándose siempre en las fortalezas para superar las debilidades.

La elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables que, de una u otra forma, tengan relación con la Institución de educación superior universitaria.

En esta propuesta se conoce las diferentes estrategias, orientadas al clima organizacional en mejora del desempeño laboral de los asistentes administrativos que pertenecen a una organización de educación superior universitaria en el distrito de Los Olivos, la misma que será proporcionada al Director General y de ser aceptada se aplicará en la organización.

En esta propuesta se describe las dimensiones, estrategias, objetivos estratégicos, actividades estratégicas y los respectivos medios de verificación; así como también, los métodos y actividades para crear relaciones a largo plazo con los clientes, igualmente contiene esclarecimientos sobre como las dimensiones que influyen en plan de estrategias y herramientas que la Organización debe poseer para administrarla con efectividad.



7.1. Objetivos de la propuesta

- a. Proporcionar al Director General de la empresa un plan de estrategias orientado al clima organizacional y el desempeño del personal administrativo.
- b. Lograr que los colaboradores internalicen la visión y los objetivos organizacionales.
- c. Contribuir a la mejora de los procedimientos institucionales.
- d. Desarrollar las habilidades del liderazgo.
- e. Promover el liderazgo organizacional.
- f. Profundizar el uso de las herramientas tecnológicas; para la optimización del tiempo en la gestión institucional.
- g. Optimizar los espacios destinados a los asistentes administrativos; mediante la metodología del Lay out.
- h. Facilitar el trabajo dinámico mediante el uso de la metodología del Job crafting, para minimizar el estrés laboral.

7.2. Estructura de la propuesta del plan de estrategias orientado al clima organizacional en mejora del desempeño laboral de los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria.

Se presenta un cuadro de estrategias que reflejan las variables en estudio y la articulación de las dimensiones desarrolladas a través de objetivos estratégicos, con sus respectivas actividades; que se encuentran ordenadas mediante columnas que a continuación se describen:

- 
1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: clima organizacional y desempeño laboral.
 2. La columna de estrategias - teoría, se refieren a todo el proceso de la investigación, con el sustento en el que gira para el desarrollo de la pesquisa.
 3. La columna de los objetivos - actividades está referido a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas tanto por los directivos y asistentes administrativos de la institución de educación superior universitaria.
 4. La columna de los medios de verificación es la fuente de verificación (la evidencia observable) después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades y como se van medir.

Tabla 7.2.1

Estructura de la Propuesta

VARIABLE	DIMENSIONES	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	PLANEACIÓN	<p>Para Louffat (2012) es una “guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo”. (p.2)</p>	<p>CONTRIBUIR A QUE LOS COLABORADORES INTERNALICEN LA VISIÓN ORGANIZACIONAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a través de un cuestionario que áreas conocen la visión institucional 2. Realizar el plan de trabajo de socialización. 3. Realizar el Taller de Capacitación sobre la visión de la institución. 4. Implementar objetivos por puestos de trabajo 	<p>Cuestionario</p> <p>Plan de actividades</p> <p>Asistencia de participantes y fotos</p> <p>Entrega de objetivos</p>
			<p>PROGRAMAR TALLERES DINAMICOS CON EL PROPOSITO DE INTEGRAR A LOS COLABORADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar cuál es el objetivo de la institución universitaria. 2. Encuestar al personal administrativo de las escuelas académicas para determinar el conocimiento de los objetivos organizacionales 3. Presentar el informe 4. Realizar el plan de trabajo de socialización. 5. Realizar talleres sobre los objetivos de la institución. 6. Encuestar al personal administrativo de las escuelas académicas para determinar el conocimiento de los objetivos organizacionales 7. Realizar el informe comparativo entre la 1ra encuesta y la 2da encuesta. 	<p>Revisión del portal de transparencia</p> <p>Encuesta</p> <p>Informe</p> <p>Plan de actividades</p> <p>Asistencia de participantes y fotos</p> <p>Encuesta</p> <p>Informe</p>
			<p>COLOCAR INFORMACIÓN RECORDATORIA EN LOS SITIOS ESTRATEGISOS DEL CAMPUS UNIVERSITARIO REFERENTE A LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a la oficina de Marketing el diseño de la presentación de la información que se va a socializar. 2. Aplicar una encuesta para conocer el estímulo captado a través de los rótulos informativos de los objetivos organizacionales 3. Presentación del informe 	<p>Diseño de los rótulos informativos</p> <p>Encuesta</p> <p>Informe</p>

CLIMA ORGANIZACIONAL	ORGANIZACIÓN	Para Blandez (2016) “La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa” (p.83).	REALIZAR UN TALLER DE COMPRENSIÓN Y USO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la programación de un taller 2. Usar la metodología de juego de roles para el taller 	Convocatoria Rubrica
			REALIZAR CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN PARA LA SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Difundir través de la Oficina de Imagen del Manual de Organización y Funciones (Ubicación, rutas de acceso en la web, entregar manual físico) 2. Enviar un correo fomentando la lectura del manual de organización y funciones. 	Fotos Correo
			LANZAR UNA CAMPAÑA DE CONOCIMIENTOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MEDIANTE ESTIMULOS DE RECONOCIMIENTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el programación de la activación 2. Realizar las activaciones lúdicas 	Cronograma de Activaciones Fotos, videos
	DIRECCIÓN	Para Louffat (2012) “La dirección es el proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones” (p.172).	REALIZAR TALLERES DE COACHING	<ol style="list-style-type: none"> 1. Redefinir el perfil 2. Realización del taller coaching en base al perfil 	Perfil redefinido Fotos
			IMPLEMENTAR TALLERES DE LIDERAZGO; DIRIGIDO A LOS COORDINADORES Y SECRETARIOS ACADÉMICOS DE LA ESCUELA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una evaluación de liderazgo de los coordinadores y secretarios académicos de la escuela diagnosticada por los asistentes administrativos 2. Programar un taller con especialistas en liderazgo; enfocado en los resultados de la encuesta. 3. Convocar a los coordinadores y secretarios académicos para la realización del taller. 	Evaluación Programación de actividad Convocatoria
			CONTROL DE LIDERAZGO; DIRIGIDO A LOS COORDINADORES Y SECRETARIOS ACADÉMICOS DE LA ESCUELA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Después de 6 meses, luego del taller se realiza una evaluación de liderazgo de los coordinadores y secretarios académicos de la escuela. 2. Realizar el informe comparativo entre la 1ra encuesta y la 2da encuesta; destacando el impacto que tuvo el taller. 	Evaluación Informe

CLIMA ORGANIZACIONAL	CONTROL	Klaric (2016) determina que "Control consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado, implica demandar las actividades que necesitan ser controladas" (p.157).	IMPLEMENTAR TALLERES DE USO DE LAS TIC'S PARA LA ORGANIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un cronograma de capacitaciones 2. Realizar el Taller de Capacitación 3. Presentar el informe del taller de capacitación 	<p>Cronograma</p> <p>Asistencia de participantes y fotos</p> <p>Informe</p>
			IMPLEMENTAR UNA CARPETA ELECTRONICA DE OCURRENCIAS, COMO BUENAS PRACTICAS ORGANIZACIONALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al área de capacitación del uso de las Tics, que enfatice el uso de la agenda administrativa; y las maneras de compartir información. 2. Realizar la programación de la capacitación. 3. Solicitar al área correspondiente la creación de tutoriales del uso de las TIC 4. Solicitar un informe estadístico del uso de esta herramienta al área de tecnologías de la información 	<p>Solicitud</p> <p>Programación</p> <p>Presentación del Tutorial</p> <p>Informe estadístico</p>
			CONCIENTIZAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO, LA IMPORTANCIA DEL REGISTRO DETALLADO DEL BALANCE DE ACTIVIDADES REALIZADAS, POR QUE CONTRIBUYE A LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al área de imagen la creación de un video que muestre que sucede cuando no realizan el registro de sus actividades versus cuando si lo realizan. 2. Solicitar a la oficina de Imagen la socialización 	<p>Video</p> <p>Fotos</p>
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Louffat (2012) "en lo referente a la Gestión de RR.HH.: sería medir el grado de características de satisfacción en relación al reclutamiento, capacitación. Evaluación del desempeño, remuneración y compensaciones y Carreras" (p.330).	PROPONER AL ÁREA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO LA REALIZACIÓN DE UN PERFIL DE ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al área de Gestión de Talento Humano; la actualización de los Curriculum del personal. 2. Solicitar la evaluación de CV de los asistentes administrativos. 	<p>Informe de CV</p> <p>Ficha de Evaluación</p>
			EVALUAR A LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS LAS HABILIDADES BLANDAS Y DURAS PARA LA PROMOCIÓN DEL PUESTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a la Oficina de Gestión de Talento Humano la creación de una temar de acuerdo a sus habilidades para la rotación a jefaturas administrativas; dando prioridad a asistentes administrativas de las escuelas profesionales. 	<p>Solicitud</p>
			REPOTENCIAR LAS HABILIDADES BLANDAS Y DURAS COMO RECONOCIMIENTO DE LA LABOR DESEMPEÑADA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a la Dirección General autorización para capacitaciones internas y externas para las asistentes con mejor rendimiento de acuerdo a su evaluación. 2. Realizar la programación de la capacitación. 3. Realizar la Capacitación 	<p>Solicitud de Capacitación</p> <p>Factura de adquisición</p> <p>Certificado de capacitaciones</p>

DESEMPEÑO LABORAL	EFICIENCIA	Para Fernández (2010) “la eficiencia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo, es decir hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro” (p.79).	IMPLEMENTAR EL USO DEL WHATSAPP PC O UNA RED SOCIAL CORPORATIVA INTERNA PARA LAS COMUNICACIONES ENTRE ÁREAS AHORRANDO TIEMPO Y RECURSOS	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar la reinstalación del Chat corporativo Identificar a través de un cuestionario que áreas conocen la visión institucional Realizar normativas para el uso del chat. Convocar de capacitación Solicitar a la Oficina de Imagen Institucional, difunda los beneficios del utilizar el chat institucional 	<p>Solicitud</p> <p>Normativas Convocatoria Fotos</p>
			ADECUAR LOS AMBIENTES APLICANDO EL LAYOU Y LA ERGONOMÍA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES FÍSICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar capacitación para el personal de Infraestructura sobre el LAYOU ERGONOMICO. Solicitar la presentación de un modelo de infraestructura para el personal Solicitar la aprobación de la implementación a la oficina de Dirección General Solicitar el cronograma de restructuración de las áreas Evolución de condiciones a través de una encuesta. Informe sobre resultados a la Dirección General 	<p>Solicitud de Capacitación Diseño Solicitud</p> <p>Cronograma Encuesta Informe</p>
			IDENTIFICAR PROCESOS Y ACTIVIDADES CLAVES QUE REQUIEREN PRIORIDAD DE ATENCIÓN A PLAZOS CORTOS CON LA FINALIDAD DE ASIGNAR RECURSOS NECESARIOS DENTRO DEL PROCESO	<ol style="list-style-type: none"> Realizar un programa de retroalimentación de los procesos Realizar la programación de la capacitación y convocatoria Realizar una evaluación de los conocimientos de la capacitación de los procedimientos Informe de efectividad 	<p>Cronograma de capacitación Foto de la difusión de capacitación Evaluación</p> <p>Informe de evaluación</p>
	EFICACIA	Para Fernández (2010) “la eficacia mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzarlos. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes formulan objetivos apropiados, que luego consiguen.” (p.79)	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE JOB CRAFTING PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	<ol style="list-style-type: none"> Redefinir el perfil Realización del taller coaching en base al perfil 	<p>Perfil redefinido</p> <p>Fotos</p>
			IMPLEMENTAR UN TALLER DE ESTRATEGIAS EN LIDERAZGO COMPARTIDO Y COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<ol style="list-style-type: none"> Orientar el taller a potenciar las habilidades directivas referidas a la agilidad, proactividad y la autonomía del equipo de trabajo. Hacer que los participantes reflexionen sobre el cuestionamiento de: ¿Qué tipo de líder soy?, ¿Cuánto facilito la colaboración de mi equipo?, ¿Qué puedo hacer yo para favorecer el liderazgo compartido dentro de mi empresa? Presentar el informe del taller 	<p>Diagnostico</p> <p>Diagnostico</p> <p>Informe</p>
			REALIZAR EL DIAGNOSTICO BURN OUT	<ol style="list-style-type: none"> Convocar a especialista en Burn OUT Redefinir el perfil Realización del taller coaching en base al perfil Informe de la actividad 	<p>Convocatoria</p> <p>Perfil</p> <p>Fotos</p> <p>Informe</p>

Fuente:

Elaboración

propia

7.3. Actividades para desarrollar el cambio

ACTIVIDAD N° 1

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Universidad Cesar Vallejo

1.2. Área : Gestión de Talento Humano

1.3. Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Implementar un taller de Liderazgo, dirigido a los coordinadores y secretarios académicos de la escuela.

2.2. Objetivos:

1. Incrementar las habilidades de los coordinadores de carrera.
2. Mejorar los resultados, repotenciando las fortalezas de los coordinadores.
3. Ayudarlos a que desarrollen su autoconocimiento para identificar oportunidades
4. Mejora de la empatía con sus colaboradores.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra la secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

3.1. Realizar una evaluación de liderazgo de los coordinadores y secretarios académicos de la escuela diagnosticada por los asistentes administrativos:

1. Realizar la encuesta sobre liderazgo a las asistentes administrativas.
2. Analizar los resultados de la encuesta

3.2. Programar un taller con especialistas en liderazgo; enfocado en los resultados de la encuesta.

1. Buscar un expositor sobre liderazgo
2. Solicitar una cita; para requerirle al expositor, una capacitación que se enfatice en los resultados de la encuesta.
3. Acordar la fecha de capacitación.

3.3. Convocar a los coordinadores y secretarios académicos para la realización del taller.

1. Realizar la convocatoria.
2. Realizar el taller con los coordinadores y secretarios académicos.
3. Realizar un informe del taller; con la evidencias

IV. Medios y materiales

- a. Papel bond
- b. Lapiceros
- c. Laptop
- d. Proyector
- e. Auditorio
- f. Copias
- g. Fotógrafo
- h. Expositor

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.1 el presupuesto de la actividad:

Tabla 5.1

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 1

Estrategia 1																		
Objetivo Implementar talleres de liderazgo; dirigido a los coordinadores y secretarios académicos de la escuela.																		
Justificación Mejorar el desempeño a través de la motivación de su personal y la comunicación, la comunicación; ayudándolos a identificar de los coordinadores y secretarios de escuela con los asistentes administrativos para mejorar el clima organizacional.																		
PLAZO DE EJECUCIÓN	MEDIANO PLAZO (3 años) La estrategia se desarrollará en 3 semanas, cada 6 meses (2 semestres académicos al año)																	
	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
	2018			2019			2020			2021								
	AGOSTO			FEBRERO			AGOSTO			FEBRERO			AGOSTO			FEBRERO		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS		
1.Realizar una evaluación de liderazgo de los coordinadores y secretarios académicos de la escuela diagnosticada por los asistentes administrativos a) Realizar la encuesta sobre liderazgo a las asistentes administrativas. b) Analizar los resultados de la encuesta																		
X			X			X			X			X			X			
2.Programar un taller con especialistas en liderazgo; enfocado en los resultados de la encuesta. a) Buscar un expositor sobre liderazgo b) Solicitar una cita; para requerirle al expositor, una capacitación que se enfatice en los resultados de la encuesta. c) Acordar la fecha de capacitación.																		
	X			X			X			X			X			X		

3.Convocar a los coordinadores y secretarios académicos para la realización del taller. a) Realizar la convocatoria. b) Realizar el taller con los coordinadores y secretarios académicos. c) Realizar un informe del taller; con la evidencias			X			X			X			X			X			X
PRESUPUESTO DE UNA ESTRATEGIA																		
Materiales	Cantidad		Unidades		Valor S/.		Total S/.											
Papel bond	500		Unidad		0.1		50.00											
Lapiceros	72		Unidad		0.5		36.00											
Laptop (alquiler)	8		Horas		20.00		160.00											
Proyector (alquiler)	8		Horas		50.00		400.00											
Auditorio (alquiler)	8		Horas		50.00		400.00											
	Sub total						1,046.00											
Otros																		
Copias	1500		Unidad		0.15		225.00											
	Sub total						225.00											
Recursos Humanos																		
Expositor	8		Unidad		875.00		7,000.00											
Fotógrafo	2		Unidad		125.00		250.00											
	Sub total						7,250.00											
	Total						8,521.00											
PRESUPUESTO ANUAL																		
Total de costo de una estrategia							8,521.00											
Cantidad de estrategias							6											
TOTAL ANUAL							51,126.00											

Fuente: Elaboración propia

ACTIVIDAD N° 2

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Universidad Cesar Vallejo

1.2. Área : Gestión de Talento Humano

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad:

Identificar procesos y actividades claves que requieren prioridad de atención a plazos cortos con la finalidad de asignar recursos necesarios dentro del proceso.

2.2. Objetivo :

1. Ayudará a tener un control de las actividades
2. Mejorará el desempeño a través de la optimización de los recursos
3. Mejorará la calidad de servicio
4. Permitirá que el nuevo personal se adapte rápidamente.

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones y detalles que permitirán desarrollar el objetivo propuesto de la forma más ordenada y efectiva:

3.1. Realizar un programa de retroalimentación de los procesos

1. Realizar una encuesta para identificar con que procedimientos tienen inconveniente el personal administrativo.
2. Solicitar a un Ingeniero industrial la revisión de los procedimientos.

3.2. Convocar Realizar la programación de la capacitación y convocatoria

1. Solicitar la programación de capacitaciones en áreas de la universidad
2. Realizar la convocatoria del personal por grupos de 20 personas
3. Realizar la capacitación

3.3. Realizar una evolución de los conocimientos de la capacitación de los procedimientos

1. Preparar evaluaciones dinámicas para evaluar al personal
2. Solicitar la programación de evaluación a la oficina de GTH
3. Convocar
4. Evaluar

3.4. Informe de efectividad

1. Realiza un análisis de los resultados.
2. Presentar documentación a la Dirección General

IV. Medios y materiales

- a. Papel bond
- b. Lapiceros
- c. Laptop
- d. Aulas
- e. Proyector
- f. Copias
- g. Fotógrafo
- h. Ingeniero industrial

V. Presupuesto

A continuación, se presenta en la tabla 5.3.1 el presupuesto de la actividad

Tabla 5.1

Elaboración del propuesto de actividad estrategia 2

Estrategia 2																	
Objetivo Identificar procesos y actividades claves que requieren prioridad de atención a plazos cortos con la finalidad de asignar recursos necesarios dentro del proceso																	
Justificación Mejorar el desempeño del personal administrativo; reduciendo el costo de hora hombres y recursos materiales.																	
MEDIANO PLAZO (3 años) La estrategia se desarrollará en 3 semanas, cada 6 meses (2 semestres académicos al año)																	
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
PLAZO DE EJECUCIÓN																	
2018			2019			2020			2021								
AGOSTO			FEBRERO			AGOSTO			FEBRERO			AGOSTO			FEBRERO		
1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS			SEMANAS		
1. Realizar un programa de retroalimentación de los procesos																	
a) Realizar una encuesta para identificar con que procedimientos tienen inconveniente el personal administrativo.																	
b) Solicitar a un Ingeniero industrial la revisión de los procedimientos.																	
X			X			X			X			X			X		
2. Realizar la programación de la capacitación y convocatoria																	
a) Solicitar la programación de capacitaciones en áreas de la universidad																	
b) Realizar la convocatoria del personal por grupos de 20 personas																	
c) Realizar la capacitación																	
	X			X			X			X			X			X	

3. Realizar una evaluación de los conocimientos de la capacitación de los procedimientos d) Preparar evaluaciones dinámicas para evaluar al personal e) Solicitar la programación de evaluación a la oficina de GTH f) Convocar g) Evaluar			X			X			X			X			X			X
PRESUPUESTO DE UNA ESTRATEGIA																		
Materiales	Cantidad		Unidades		Valor S/.		Total S/.											
Papel bond	500		Unidad		0.1		50.00											
Lapiceros	72		Unidad		0.5		36.00											
Laptop (alquiler)	8		Horas		20.00		160.00											
Proyector (alquiler)	8		Horas		50.00		400.00											
Aulas (alquiler)	2		Horas		20.00		40.00											
	Sub total						686.00											
Otros																		
Copias	1500		Unidad		0.15		225.00											
	Sub total						225.00											
Recursos Humanos																		
Ingeniero Industrial	120		Horas		50.00		6,000.00											
Fotógrafo	2		Horas		125.00		250.00											
	Sub total						6,250.00											
	Total						7,161.00											
PRESUPUESTO ANUAL																		
Total de costo de una estrategia							7,161.00											
Cantidad de estrategias							6											
TOTAL ANUAL							42,966.00											

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Aguer, H. M., & Pérez, G. E. (2010). *Manual de administración y dirección de empresas: Teoría y ejercicios resueltos*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Alles, M. A. (2010). *Diccionario de preguntas: La trilogía. Las preguntas para evaluar las competencias mas utilizadas*. Buenos Aires: Granica
- Arias, F. (6.a ed). (2006). *El Proyecto de Investigación* Caracas, Venezuela: Editorial Episteme
- Ayllón, S. H. S. (2014). *El derecho de transformación de las obras del espíritu*. Madrid: Reus.
- Bardales, E. (2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. El diario de economía y Negocios de Perú –*Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Bernal, C. (3.a ed). (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernal, T. C. A., Salavarrita, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la investigación para administración y economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Bernárdez, M. L. (2006). *Tecnología del desempeño humano*. Bloomington, IN: AuthorHouse.
- Buen clima laboral fortalece productividad de empresas (26 de Julio de 2017) *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1065878-buen-clima-laboral-fortalece-productividad-de-empresas>
- Chacon, R. (2015) *Planeación estratégico*. Perú: Macro EIRL
- Chiavenato, I. (8.a ed) (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Clima laboral para diferenciarse de otras compañías. (2017) *La Voz*. Recuperado de <http://www.lavoz.com.ar/negocios/clima-laboral-para-diferenciarse-de-otras-companias>

- Coello, V. (2014) Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Onbound Pyme, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO) (Tesis de titulación) Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/> TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf
- Contreras, E. (2014) Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Supermercados Peruanos S.A. sucursal Plaza Veá Izaguirre, 2014 (Tesis de licenciamiento) Recuperado de <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/módulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Enciclopedia de Conceptos (2018). Misión [versión electrónica]. Concepto.pe, <https://concepto.de/mision/>
- Evans, J. y Lindsay, W. (9.a ed). (2015). *Administración y Control de la Calidad* D.F. México: Data Color Impresores S.a. de C. V.
- Editorial CEP (2016) *Administrativo (Turno Libre). Junta de Andalucía. Temario Vol. II.* España: Editorial CEP S.L.
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas Un enfoque interdisciplinar.* Madrid España: Pananinfo.
- Fischman, D. (2014) *Motivación 360°.* España: Aguilar.
- Flor de loto” (s. f.). En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/flor-de-loto/> Consultado: 1 de enero de 2014, 12:01 am.
- Gallegos, F. (2016) Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016(Tesis de Magister). Universidad Nacional de San Agustín, Perú
- Domino, J. (2015). Las malas lenguas. Barbarismos, desbarres, palabros, redundancias. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=4H1TDwAAQBAJ&pg=PT170&dq=logro,+cons>

eguir+o+alcanzar+lo+que+se+intenta+o+desea&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjV49vf56zcAhVPrVkKHfDsDRQQ6AEIJAA#v=onepage&q=conseguir%20o%20alcanzar%20lo%20que%20se%20intenta%20o%20desea&f=false

- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- González, G. M. J. (2006). *Gestión de conflictos laborales: [Manuel Jesús González García]*. Antequera (Málaga: Innovación y Cualificación.
- Gutierrez, A. y Ñahui, I. (2014) *clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de la Victoria – Lima 2014* (Tesis de maestría) Recuperado de: <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (6.^a ed). (2014). *Metodología de la Investigación*. D.F. México: Mc Graw Hill Education
- Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, en Línea 1 en el 2013* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Perú
- International Monetary Fund. (6.a ed). (2012). *Manual de Balanza de Pagos y Posición de Inversión Internacional*. International Monetary Fund. EEUU
- López, L. M. D. (2010). *Fundamentos de economía, empresa, derecho, administración y metodología de la investigación aplicada a la RSC*. Oleiros (La Coruña: Netbiblo.
- León, M. y Díaz, E. (2013). *Motivación laboral y clima organizacional*, Madrid: Paraninfo
- Lopez, Arturo Elizondo. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Cengage Learning Latin America.
- Louffat, E. (3.a ed) (2012). *Administración: fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires, Argentina: CENGAGE Learning.

- Mariscal, J. Colabora con un buen ambiente laboral. *La Razón*. Recuperado de http://www.la-razon.com/suplementos/mia/bienestar-colaborar-ambiente-laboral_0_2855114490.html
- Martínez, B. (1981). *Estadística Comercial*. Bogotá, Colombia: Norma
- Mino Perez, E. (2014) Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de Parrilla Marakos 490 del departamento de Lambayeque. (Tesis de licenciamiento) Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Monteza Chanduvi, N. (2012) Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital ESSALUD Chiclayo, 2010 (Tesis de maestría) Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/595/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf
- Narea, N. & Páez, M. (2015). El clima organizacional incide en el desempeño directivo y docente de la escuela vespertina Obando Pacheco, en el año lectivo 2014 (tesis de Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Ecuador.
- Osorio, A. (2018). Clima laboral: Puntos claves para lograr el óptimo en su empresa. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/tendencias/management-empleo/clima-laboral-puntos-claves-lograr-optimo-empresa-226918>
- Palomino, M, & Peña, R, (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLASTA LTDA (tesis de Pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia.
- Porret, G. M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Prieto, J. (4.a ed) (2012). *Gestión estratégica organizacional*. Bogotá: Ecoe Edic.
- Ródes, A. (2.a ed) (2018). *Gestión económica y financiera de la empresa*. España: Ediciones Paraninfo, SA
- Rodríguez, J. (9.a Ed). (2010). *Auditoría Administrativa*. México: Trillas

Salkind, N. J., Escalona, R. L., & Valdés, S. V. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice-Hall.

Soto, B. (2018). Qué es el Clima Organizacional. *Gestión.org*. Recuperado de <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>

Universidad Nacional Abierta y a distancia (2007) Intervención Psicosocial con el Contexto Organizacional. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/protocolo.html

**ANEXO A
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018										
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA				
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?	GENERAL: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.	GENERAL: HG: Existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018	VARIABLE 1: Clima organizacional	PLANEACIÓN	La investigación es hipotético - deductivo	37 Asistentes administrativos				
				ORGANIZACIÓN						
				DIRECCIÓN						
				CONTROL						
				GESTIÓN DE RRHH	ENFOQUE					
					Quantitativo					
ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la eficiencia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018? b) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la eficacia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018? c) ¿Cuál es la estructura de un plan de estrategias orientadas al clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre clima organizacional y la eficiencia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018. b) Determinar la relación entre clima organizacional y la eficacia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018. c) Proponer un plan de estrategias orientadas al clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018	ESPECIFICOS: H1: Existe relación entre el Clima organizacional y la eficiencia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018 H2: Existe relación entre el Clima organizacional y la eficacia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018	VARIABLE 2: Desempeño laboral	EFICIENCIA	TIPO	TÉCNICAS				
					Aplicada - técnica	Encuesta con escala tipo Likert				
					NIVEL					
								Descriptivo – correlacional, técnico		
								EFICACIA	DISEÑO	INSTRUMENTOS Cuestionario de 22 ítems
									No experimental y de corte transversal	

ANEXO B
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 25 de junio del 2018

Estimado Mg. / Dr.:

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de la obtención de datos que realizare en la investigación denominada “Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018”. Para cumplir con lo solicitado le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problema e hipótesis de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería como debe mejorarse.

Agradeciéndoles de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente,

LISSET BEATRIZ MARTINEZ BRIONES
DNI 42350111

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL”

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la eficiencia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la eficacia laboral del desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?
- c) ¿Cuál es la estructura de un plan de estrategias orientadas al clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018?

2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018

2.2. Hipótesis específicas

- H1: Existe relación entre el Clima organizacional y la eficiencia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018
- H2: Existe relación entre el Clima organizacional y la eficacia laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO

Estimado (a)

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, servirá para elaborar la tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018”, por ello se pide su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere acertada según su percepción en las siguientes alternativas:

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño

Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

Preguntas	1	2	3	4	5
1 La Institución alimenta los objetivos organizacionales mediante dinámicas grupales.					
2 Considera que su trabajo contribuye a los propósitos futuros organizacionales.					
3 Como metas de trabajo, la Institución emite alertas respecto a la ejecución del plan operativo institucional.					
4 Para desarrollar tu trabajo diario, la organización socializa el manual de organización y funciones					
5 Tu Jefe inmediato se interesa en proporcionales los medios y materiales necesarios para lograr las metas propuestas.					
6 Si propones estrategias de trabajo rápidas y seguras, tu Jefe inmediato acepta tu propuesta simplificada.					
7 Consideras a tu Jefe como fuente de inspiración a seguir.					
8 El trabajo que desarrollo día a día es reconocido por mi Jefe.					
9 Considero que la comunicación entre mi Jefe y yo, es fluida y horizontal.					
10 Sientes que necesitas cambiar de área para desarrollarte en tu totalidad.					
11 Al finalizar el día, haces un balance de tus actividades.					
12 Cuando tienes una actividad pendiente del día, lo pones como prioridad de la siguiente actividad.					
13 Me siento a gusto de pertenecer a la organización porque percibo una remuneración adecuada a mi desempeño laboral.					
14 La organización ofrece la línea de carrera (ascensos)					
15 Optimizo los materiales asignados para cumplir mi trabajo.					
16 En el tiempo libre procuro conocer acerca de mis herramientas de trabajo.					
17 Siempre estoy presentable con la indumentaria de la Organización.					
18 Consideras que el espacio físico asignado para desarrollarte laboralmente es el adecuado.					
19 Cuando te asignan un trabajo de pronta entrega, te proporcionan los materiales adecuados.					
20 Cuando te hacen un requerimiento, tu Jefe toma en cuenta el nivel jerárquico que tienes.					
21 Para obtener resultados concretos, tu Jefe inmediato te apoya en los procedimientos.					
22 Para determinar los objetivos del área donde trabajas, te hacen partícipe de las decisiones.					

Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018"

Apellidos y nombres del investigador: MARTINEZ BRIONES LISSET BEATRIZ

Apellidos y nombres del experto: MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO				
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Planeación	Misión	La Institución alimenta los objetivos organizacionales mediante dinámicas grupales.			✓			
		Visión	Considero que su trabajo contribuye a los propósitos futuros organizacionales.			✓			
		Objetivos	Como metas de trabajo, la Institución emite alertas respecto a la ejecución del plan operativo institucional.			✓			
	Organización	Estructura	Para desarrollar tu trabajo diario, la organización socializa el manual de organización y funciones			✓			
		Standardización	Tu Jefe inmediato se interesa en proporcionarte los medios y materiales necesarios para lograr las metas propuestas.			✓			
		Simplificación de funciones	Si propones estrategias de trabajo rápidas y seguras, tu Jefe inmediato acepta tu propuesta simplificada.			✓			
	Dirección	Liderazgo	Consideras a tu Jefe como fuente de inspiración a seguir.			✓			
		Motivación	El trabajo que desarrollo día a día es reconocido por mi Jefe.			✓			
		Comunicación	Considero que la comunicación entre mi Jefe y yo, es fluida y horizontal.			✓			
		Conflicto	Sientes que necesitas cambiar de área para desarrollarte en tu totalidad.			✓			
Control	Revisión	Al finalizar el día, bases un balance de tus actividades			✓				
	Logro	Cuando tienes una actividad pendiente del día, lo pones como prioridad de la siguiente actividad.			✓				
Gestión de RR.HH.	Remuneraciones y compensaciones	Me siento a gusto de pertenecer a la organización porque percibo una remuneración adecuada a mi desempeño laboral.			✓				
	Carreras	La organización ofrece la línea de carrera (ascensos)			✓				
Eficiencia	Recursos Aprovechados	Optimizó los materiales asignados para cumplir mi trabajo.			✓				
		En el tiempo libre procuro conocer acerca de mis herramientas de trabajo.			✓				
	Reduces factores productivos	Siempre estoy presentable con la indumentaria de la Organización.			✓				
		Consideras que el espacio físico asignado para desarrollarte laboralmente es el adecuado.			✓				
Eficacia	Nivel de organización	Cuando te asignan un trabajo de pronta entrega, te proporcionan los materiales adecuados.			✓				
		Cuando te hacen un requerimiento, tu Jefe toma en cuenta el nivel jerárquico que tienes.			✓				
Formulación de objetivos asignados	Para obtener resultados concretos, tu Jefe inmediato te apoya en los procedimientos.	Para determinar los objetivos del área donde trabajas, te hacen partícipe de las decisiones.			✓				
		Para determinar los objetivos del área donde trabajas, te hacen partícipe de las decisiones.			✓				
Fecha del experto	Fecha: 25 JUNIO / 2018								

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018"			Apellidos y nombres del investigador: MARTINEZ BRIONES LISSET BEATRIZ			Apellidos y nombres del experto: <i>CARRANZA ESTEBAN TEBIANO</i>		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Planeación	Misión	La institución alimenta los objetivos organizacionales mediante dinámicas grupales.					
		Visión	Considera que su trabajo contribuye a los propósitos futuros organizacionales.					
	Organización	Objetivos	Como metas de trabajo, la institución entente alertas respecto a la ejecución del plan operativo institucional.					
		Estructura	Para desarrollar tu trabajo diario, la organización socializa el manual de organización y funciones					
		Sistematización	Tu Jefe inmediato se interesa en proporcionales los medios y materiales necesarios para lograr las metas propuestas.					
		Simplificación de funciones	Si propones estrategias de trabajo rápidas y seguras, tu Jefe inmediato acepta tu propuesta simplificada.					
	Dirección	Liderazgo	Consideras a tu Jefe como fuente de inspiración a seguir.					
		Motivación	El trabajo que desarrollo día a día es reconocido por mi Jefe.	1= Nunca				
		Comunicación	Considero que la comunicación entre mi Jefe y yo es fluida y horizontal.	2= Casi Nunca				
		Conflicto	Sientes que necesitas cambiar de área para desarrollarte en tu labor.	3= A veces				
Control	Revisión	Al finalizar el día, haces un balance de tus actividades.	4= Casi Siempre					
	Logro	Cuando tienes una actividad pendiente del día, lo pones como prioridad de la siguiente actividad.	5= Siempre					
Gestión de RR.HH.	Remuneraciones y compensaciones	Me siento a gusto de pertenecer a la organización porque percibo una remuneración adecuada a mi desempeño laboral.						
	Carreras	La organización ofrece la línea de carrera (ascensos)						
DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia	Recursos Aprovechados	Optimizo los materiales asignados para cumplir mi trabajo.					
			En el tiempo libre procuro conocer acerca de mis herramientas de trabajo.					
	Eficacia	Reducen factores productivos	Siempre estoy presentable con la indumentaria de la Organización.					
			Consideras que el espacio físico asignado para desarrollar laboralmente es el adecuado.					
	Eficacia	Nivel de organización	Cuando te asignan un trabajo de pronta entrega, te proporcionan los materiales adecuados.					
	Formulación de objetivos aprobados	Cuando te hacen un requerimiento, tu Jefe toma en cuenta el nivel jerárquico que tienes. Para obtener resultados concretos, tu Jefe inmediato te apoya en los procedimientos. Para determinar los objetivos del área donde trabajas, te hacen partícipe de las decisiones.						
Firma del experto			Fecha //					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral en los sistemas administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018"

Apellidos y nombres del investigador: MARTINEZ BRIONES LISSET BEATRIZ

Apellidos y nombres del experto: MARTINEZ BRIONES LORENA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Planeación	Misión	La institución alinea los objetivos organizacionales mediante diferentes grupales.					
		Visión	Considera que su trabajo contribuye a los propósitos futuros organizacionales.					
	Organización	Objetivos	Como metas de trabajo, la institución emite alertas respecto a la ejecución del plan operativo institucional.					
		Estructura	Para desarrollar tu trabajo diario, la organización socializa el manual de organización y funciones.					
		Sistematización	Tu jefe inmediato se interesa en proponerme las mejores y más prácticas para lograr las metas propuestas.					
		Simplificación de funciones	Si propones estrategias de trabajo ágiles y seguras, tu jefe inmediato acepta tu propuesta simplificada.					
	Dirección	Liderazgo	Consideras a tu jefe como fuente de inspiración a seguir.					
		Motivación	El trabajo que desarrollas día a día es reconocido por tu jefe.	1= Nunca				
		Comunicación	Considero que la comunicación entre mi jefe y yo, es fluida y horizontal.	2= Casi Nunca				
		Conflicto	Sientes que necesitas cambiar de área para desarrollarte en tu localidad.	3= A veces				
Control	Revisión	Al finalizar el día, haces un balance de tus actividades.	4= Casi Siempre					
	Logro	Cuando tienes una actividad pendiente del día, lo pones como prioridad de la siguiente actividad.	5= Siempre					
Gestión de RR.HH.	Remuneraciones y compensaciones	Me siento a gusto de pertenecer a la organización porque percibo una remuneración adecuada a mi desempeño laboral.						
	Carreras	La organización ofrece la línea de carrera (escenas)						
DESEMPEÑO LABORAL	Eficiencia	Recursos Aprovechados	Opinión los materiales asignados para cumplir mi trabajo.					
		Requisitos	En el tiempo libre procuro conocer acerca de mis herramientas de trabajo.					
		Prohibidos	Siempre estoy presentable con la indumentaria de la Organización.					
	Eficacia	Requisitos	Consideras que el espacio físico asignado para desarrollar laboralmente es el adecuado.					
		Prohibidos	Cuando te asignan un trabajo de pronta entrega, la preparación de materiales adecuados.					
		Nivel de organización	Cuando te hacen un requerimiento, tu jefe toma en cuenta el nivel jerárquico que tienes.					
Formulación de objetivos apropiados	Para obtener resultados concretos, tu jefe inmediato te apoya en los procedimientos.							
Formulación de objetivos apropiados	Para determinar los objetivos del área donde trabajas, te hacen partícipe de las decisiones.							
Firma del experto			Fecha / /					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, así como el procedimiento, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Yo, MSC PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

“Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018” del (de la) estudiante LISSET BEATRIZ MARTINEZ BRIONES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



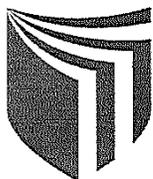
Los Olivos, 16 de julio de 2018

Msc Petronila Liliana Mairena Fox

DNI: 16631152

DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lisset Beatriz Martinez Briones

INFORME TÍTULADO:

“Clima organizacional y desempeño laboral en los asistentes administrativos
de una institución de educación superior universitaria, Los Olivos 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de Julio del 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 02-07-2018
Página : 1 de 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA, LOS OLIVOS, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ALFONSO
Mendoza Bionora Escobedo
ALUMNA
MESA: Maestra Favi Frutos Luján

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE PROCESOS ALTERNOS

CIUC - IPRH
2018

Resumen de coincidencias

23 %

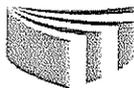
de esta vez la fuente coincide
(o fuentes en negra (falta))

Coincidencias

1	Investigado a Hacerse	4 %
2	Investigado a Hacerse	1 %
3	Investigado a Hacerse	1 %
4	Investigado a Hacerse	1 %
5	Investigado a Hacerse	1 %
6	Investigado a Hacerse	1 %
7	Investigado a Hacerse	1 %
8	Investigado a Hacerse	1 %

Página 1 de 97 Número de palabras: 21921

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Martinez Briones Liset Beatriz
D.N.I. : 4 23 50 111
Domicilio : Jr. Los Jazmines # 147- San Luis
Teléfono : Fijo : Móvil : 967 795 219
E-mail : limabi9@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Martinez Briones Liset Beatriz

Título de la tesis:

"Clima Organizacional y Desempeño laboral en los asistentes administrativos de una institución de educación superior universitaria, los Olivos, 2018"

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

04-12-18