



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional y desempeño laboral de servidores  
administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente  
del Perú, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Polo Zamudio, Hermelinda Violeta (ORCID: 0000-0003-3963-1494)

**ASESOR:**

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y Territorio

TRUJILLO - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, por inspirar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está siempre conmigo.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza necesaria para poder alcanzar una de mis metas propuestas, a la universidad, a los docentes de la maestría por haber compartido sus conocimientos, de manera especial al Dr. Edilberto Horna Clavo, asesor de tesis por su paciencia y orientación en todos los momentos que necesite sus consejos para realizar esta investigación.

# Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen... ..	vi
Abstract.... ..	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.2.1 Variable 1: Clima Organizacional.....	16
3.2.2 Variable 2: Desempeño laboral.....	16
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	19
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46



## Índice de tablas

<i>Tabla 1: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes sobre el clima laboral y sus dimensiones.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 2: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes sobre el desempeño laboral y sus dimensiones.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 3: Resultado prueba Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 4: Nivel del clima organizacional y sus dimensiones en servidores en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019... </i>	<i>25</i>
<i>Tabla 5: Nivel del desempeño laboral de los servidores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 6: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral..</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 7: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Motivación y la variable Desempeño Laboral.</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 8: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Confianza y la variable Desempeño Laboral.</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 9: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Participación y la variable Desempeño Laboral.</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 10: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión cumplimiento y la variable Clima Organizacional.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 11: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión conocimiento del trabajo y la variable Clima Organizacional.</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 12: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión disciplina y la variable Clima Organizacional.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 13: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de aprendizaje y la variable Clima Organizacional.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 14: Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Orientación a resultados y la variable Clima Organizacional.</i>	<i>33</i>

## Resumen

La investigación tuvo por finalidad determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral que tienen los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú año 2019. El diseño de investigación es no experimental transversal descriptivo correlacional. La muestra fue estadística consistiendo de 69 trabajadores administrativos. Los instrumentos fueron el Cuestionario Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden de Bris (1998) y el Test de Desempeño Laboral. Los resultados conducen a concluir que se encontró una alta asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución estudiada, y esta fue de intensidad muy alta ( $Rho = 0.931$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha=0.05$ ). La variable Clima Organizacional destacó la categoría buena 35% (24 trabajadores), regular 28% (19 trabajadores), muy bueno 22% (15 trabajadores), y mala 16% (11 trabajadores). A nivel dimensional, la distribución de categorías fue similar en todas las dimensiones. Se determinó la distribución de niveles de la variable Desempeño Laboral destacando la categoría regular 36% (25 trabajadores), asimismo seguido de la categoría buena 26% (18 trabajadores), seguido de la categoría muy buena 22% (15 trabajadores), y una alarmante categoría mala 16% (11 trabajadores). Respecto a la relación entre las dimensiones de la variable clima institucional y el desempeño laboral se encontró relación entre dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral con una intensidad alta ( $Rho = 0.905$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha=0.05$ ) también se encontró relación con intensidad alta entre la dimensión Motivación con la variable Desempeño Laboral. ( $Rho = 0.920$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha=0.05$ ), en forma similar se encontró relación de alta intensidad entre la dimensión Confianza y la variable Desempeño Laboral con intensidad alta ( $Rho = 0.943$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha=0.05$ ), finalmente la dimensión Participación se relaciona con intensidad alta con la variable Desempeño Laboral ( $Rho = 0.943$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha=0.05$ ). Respecto a la relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral y la variable clima organizacional se encontró en todas relaciones de alta intensidad ( $Rho > 0.7$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha 0.05$ ).

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Servidores Públicos.

## **Abstract**

The purpose of the research presented is to determine to what extent the organizational climate is related to the job performance of the administrative servants in a Public University Institution in the North East of Peru in 2019. The research design is non-experimental, descriptive and correlated. The sample was statistical, consisting of 69 administrative workers. The instruments were the Bris Work Climate and Learning Organizations Questionnaire (1998) and the Work Performance Test. The results lead to the conclusion. A high association was found between the organizational climate and work performance in the studied institution, and this was of very high intensity ( $Rho = 0.931$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ). The Organizational Climate variable highlighted the category good 35% (24 workers), fair 28% (19 workers), very good 22% (15 workers), and bad 16% (11 workers). At the dimensional level, the distribution of categories was similar in all dimensions. The distribution of levels of the Labor Performance variable was determined highlighting the regular category 36% (25 workers), also followed by the good category 26% (18 workers), followed by the very good category 22% (15 workers), and a alarming bad category 16% (11 workers). Regarding the relationship between the dimensions of the institutional climate variable and work performance, a relationship was found between the Communication dimension and the Work Performance variable with a high intensity ( $Rho = 0.905$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ) and a relationship with intensity was also found. higher than the Motivation dimension with the variable Labor Performance. ( $Rho = 0.920$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ), similarly, a high intensity relationship was found between the Confidence dimension and the variable Labor Performance with high intensity ( $Rho = 0.943$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ). finally, the Participation dimension is related with high intensity to the variable Work Performance ( $Rho = 0.943$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ). Regarding the relationship between the dimensions of the work performance variable and the work climate variable, a relationship was found in all of them with a high intensity relationship ( $Rho > 0.7$ ,  $p = 0.000$ ,  $\alpha 0.05$ )

Keywords: Organizational climate, Job performance, Publics servers

# I. INTRODUCCIÓN

En el mundo el éxito de la Organización depende en gran medida de la calidad y los esfuerzos de quienes trabajan para la Organización. Las personas flexibles, productivas y conocedoras dentro de una organización son fuentes de ventaja competitiva (sostenible) para las empresas. Los altos ejecutivos reconocen cada vez más que las personas en la organización hacen la diferencia al crear valor para la organización.(Fainshmidt y Frazier, 2017).Schneider et al. (2017) señala si el desempeño es ser una empresa competitiva, significa adoptar políticas y prácticas para promover el desarrollo organizacional. A diferencia de los climas fríos o templados, similar al clima organizacional, un clima cálido da las pautas de usos de ropa, actividades y actitudes, es en ese entorno en el que el comportamiento social afecta a todos en la organización, creando una moda, una serie de actitudes y comportamientos, que al igual que el clima, se adaptan, acostumbran y se sienten a gusto, empero para que este clima exista, deben tener la actitud correcta, buscar interpretación, el comportamiento correcto y la actitud adecuada.

Numerosos estudios han examinado el vínculo existente entre el desempeño de las organizaciones y la gestión de recursos humanos (Becker y Gerhart 1996). La idea común de estos estudios es que el clima laboral afecta el desempeño laboral y, por lo tanto, el desempeño organizacional. Según Sarkar (2020), el resultado de una organización no depende del trato personal y del contrato, sino de una perspectiva global, porque en la organización, el resultado es que no es específico de un empleado, sino que todos deben trabajar juntos en equipo para hacerlo, y lo mejor de todo, su visión no es de su rol individual, sino de su equipo que es esencial. Destler (2016), da testimonio que el llamado clima organizacional es una comprensión general en el estado de la organización en términos de práctica, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas, y está directamente relacionado con el desempeño de los recursos humanos.

Actualmente, se requiere que las universidades del Estado logren una reflexión sostenible en gobernanza, el desafío es una universidad pública, donde la comunidad universitaria trabaje en equipo para compartir un espacio en armonía

con las condiciones necesarias para el desarrollo de una mejor educación y gobernanza. Es importante que las instituciones donde pasan mucho tiempo sean lugares interesantes, sean tratados con respeto, paciencia, liderazgo y comunicación, lo que conduce a la efectividad de las instituciones. (Zapata, 2019). En Perú, existen deficiencias en el trabajo de gestión de recursos humanos, en muchos sectores públicos, no se realizan evaluaciones de trabajo, las relaciones horizontales y verticales son insuficientes, lo que provoca conflictos en las relaciones mutuas por bajos salarios, falta de comunicación y motivación, hay un bajo nivel liderazgo y de dirección hacia los resultados, lo que crea barreras para lograr un clima positivo. Existe una percepción negativa de las instituciones gubernamentales, debido a ruido en sus comunicaciones, baja tolerancia, intervención y otros conflictos. (García, 2008).

La Universidad Pública no es ajena a este problema, el clima institucional es una fortaleza que puede actuar como una barrera para una buena gestión del desempeño; Se observa además trato diferente entre el personal, lo que forma grupos de favorecidos, ignorados y discriminados, lo cual tiene un efecto negativo en su desempeño, pues los favorecidos tienen altas quejas y estas no son atendidas por el hecho de ser preferidos. Los indiferentes desempeñan su trabajo dentro de los estándares, pero sin deseos de ser excelentes, y los marginados, lo hacen por cumplir.

Por esta razón formulo el siguiente problema:

¿En qué nivel el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019?

Para la pregunta general emergen las preguntas específicas:

¿Cuál es el nivel de clima organizacional y sus dimensiones en los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019? ¿En qué magnitud las dimensiones del clima organizacional se interrelacionan con la variable desempeño laboral en servidores administrativos en

una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019? ¿En qué medida las dimensiones del desempeño laboral se relacionan con la mencionada variable del clima organizacional en servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019?

La investigación fue por conveniencia porque a través de ella, fue posible generar información significativa que permitió determinar los niveles de conectividad que existe entre el mencionado clima con la funcionalidad de sus servidores. Dada la importancia social, se explicó el problema y destacó la importancia de establecer un clima suficiente, que es esencial en el funcionamiento de los empleados. Tiene un impacto positivo en el cumplimiento de los objetivos organizativos de la Universidad. Desde el criterio práctico está justificado porque contribuyeron al hecho de que los servidores pueden identificar los factores de peligro que interfieren con el correcto funcionamiento de sus labores, dominarlos o eliminarlos en algunos casos, para conseguir un medio agradable para laborar. Desde el criterio teórico aportó un antecedente que contribuye al conocimiento y descripción de las variables con su propia realidad socio económica y cultural. Desde el criterio metodológico, permitió el desarrollo de instrumentos para cuantificar la realidad de las variables y su relación entre ellas.

La realidad problemática justificada tuvo como objetivo principal:

Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Los objetivos específicos fueron:

- O<sub>1</sub> Reconocer el nivel de clima organizacional y sus dimensiones en servidores administrativos en una Institución Universitaria del Nor Oriente del Perú,
- O<sub>2</sub> Conocer el nivel de desempeño laboral de servidores en una Institución Universitaria del Nor Oriente del Perú, 2019;
- O<sub>3</sub> Establecer la correlación entre clima organizacional en base a sus dimensiones comunicación, motivación, confianza y participación con el desempeño laboral que tienen servidores en una Institución Universitaria, 2019;

O<sub>4</sub> Establecer la relación entre desempeño laboral en base a sus dimensiones cumplimiento, conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a resultados y relaciones comunicación con el clima organizacional que tienen servidores en una Institución Universitaria, 2019;

La hipótesis de investigación general fue:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe correspondencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

*Específica:*

H<sub>1=</sub> El nivel de clima organizacional en trabajadores en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019, es desconocido.

H<sub>1=</sub> El nivel de desempeño laboral en trabajadores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019, es desconocido.

H<sub>2=</sub> Existe relación significativa entre clima organizacional en base a sus dimensiones comunicación, motivación, confianza y participación, con el desempeño laboral de servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

H<sub>3=</sub> Concurre relación significativa entre el desempeño laboral en base a sus dimensiones cumplimiento, conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a resultados y relaciones comunicación con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública, del Nor Oriente del Perú, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO.

Los problemas entre el entorno corporativo y el rendimiento se exploran constantemente a escala global, nacional y regional. A nivel internacional tenemos a Rodríguez et al. (2011), en el artículo donde se enfoca en el clima y la satisfacción laboral como predictores de rendimiento: En una organización nacional chilena, señala que actualmente hay consenso que el entorno organizacional y la llamada satisfacción en el trabajo son primordiales dentro de la organización, sin embargo, no está claro si los efectos específicos de estas afectan el desempeño general o las características del rendimiento, como el proceder organizacional y productividad. Esto fue desarrollado en conjunto con el proceso anual de evaluación del desempeño y se realizaron encuestas evaluando el desempeño en directivos en tres áreas conducta, situaciones personales, eficiencia y eficacia. La relación clave entre el clima, la satisfacción y el rendimiento está probada, el clima sólo predice los comportamientos y condiciones individuales, sólo el cumplimiento predice el rendimiento y la productividad y el rendimiento, que se predicen juntos por estas variantes. Ello fue muy útil para nuestra investigación, debido a que el clima y el rendimiento se puede medir con diferentes dimensiones y herramientas, que pueden diferir con los usados en nuestra investigación y realidad, lo que nos permitió comparar nuestras herramientas y resultados de medición con los del antecedente.

Lascano y Quiñónez (2013) en su disertación: *“El ambiente de la organización y el impacto en el rendimiento de trabajadores en PUC del Ecuador - campus Esmeraldas Pucese”*, tuvo como objetivo examinar y plantear iniciativas como directrices para los gerentes a fin de promover un ambiente de trabajo atractivo y satisfactorio para los empleados y aumentar su productividad. Como comunicarse, proporcionar compensación y distinciones, actividades de formación y desarrollo, igualdad de género, motivación, equilibrio entre familia y labores, condiciones de trabajo, modelo de gestión, imagen institucional, el estilo de liderazgo, las reglas, mejoras, el cambio, originalidad y relaciones coordinadas son fracción del espacio institucional. Estos factores estimulan a los empleados a ejecutar bien sus labores, y se analizarán en este proyecto. Brindar herramientas útiles como un plan para



mejorar permite a la universidad incrementando la productividad de los empleados, pues brindarán acciones con la finalidad de mejorar el espacio de la corporación, que tienen un impacto directo en la comprensión de los empleados, lo que alienta a trabajar mejor. Es importante para nuestra investigación, porque cuando hablamos del desempeño, no estamos buscando datos cuantitativos, como cantidad de estudiantes que no les enseñan, la cantidad pagada, sino cuan satisfechos quedaron, estos datos se consultan con los usuarios, pero se mejoran con aspectos como clima organizacional el mismo que interfiere en la motivación, actitud y otras características que hacen que el desempeño laboral sea extraordinario más allá de las cifras, para los profesores de Del Toro y College (2011) en la revista científica "Organización climática, satisfacción laboral y comunicación con el personal de servicio de ingeniería". Señalan que el entorno en las organizaciones y las satisfacciones en el trabajo, se toma como componentes que inciden sobre el desempeño de las organizaciones, este estudio proporciona una evaluación de los entornos organizacionales y las satisfacciones laborales de una empresa de servicio en Barranquilla, Colombia, con el encargo de vincular los dos elementos con el desempeño de los empleados. El entorno organizacional observado se clasifica como positivo, mientras que la satisfacción laboral se estima neutral, los dos factores positivos e importantes se relacionan con el desempeño, pero se reveló que existe una alta correlación en el que contiene a los dos como pronosticador del desempeño. Esta investigación es útil por cuanto estudios señalan que las personas se motivan con dinero, con poder, sin embargo, pequeñas empresas, organismos estatales con muchas limitaciones tienen desempeños extraordinarios, y esto tiene que ver con un clima que satisfaga a los empleados, y estos satisfechos hacen desempeños extraordinarios, este enfoque es adecuado para nuestra investigación, pues no todas las empresas en especial las públicas no pueden competir con dinero, pero si con un clima que logre un extraordinario desempeño.

Chiavenato (2017) concibe los climas en las organizaciones como una noción amplia que incluye la relación, el liderazgo del líder, sentimiento de ser parte de la organización, participación de sus miembros, comunicación entre los integrantes, las relaciones humanas. Es un concepto que se refiere a la vida de la organización,

en el que el entorno organizacional se configura como una dimensión o base para calcular el contexto y se define como: "La calidad del entorno organizacional global". (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011).

Dessler Gary, (2016) considera el clima de la organización como un conjunto de particularidades que definen una estructura orgánica, para distinguirla de otras, que afecta las actitudes de quienes la componen. Ordoñez, Espinoza y Bermúdez (2018), El entorno de trabajo es un factor que rodea el ambiente, el espacio y los empleados y tiene un impacto directo en el rendimiento de los empleados. Sin embargo, las interacciones con los individuos no sólo afectan a los aspectos físicos, sino también a varios factores psicosociales como las relaciones interpersonales, la comunicación y las percepciones de los empleados en sus puestos en la empresa. Todo ello produce un impacto directo positivo o negativo en la productividad de cada colaborador. El concepto de entorno laboral es mucho más amplio y complejo, ya que abarca muchos elementos, factores, cogniciones, atributos y valores que no sólo se reducen al número limitado de factores que influyen en él, sino que ni siquiera pueden medirse con precisión. Sin embargo, llegando a una simple aproximación, Iglesias y Torres (2018), añade que estos son factores a considerar en el proceso organizativo de la gestión. El cambio y la innovación. Su impacto directo está relacionado tanto con el proceso como con el resultado, lo que afecta directamente a la calidad del propio sistema y a su desarrollo. La Universidad Pacheco, Albán y García (2018) señala que la investigación sobre el clima es importante para las universidades. Los estudiantes también son un grupo de beneficiarios, ya que el hecho de percibir el buen tiempo en sus interacciones diarias puede influir en su rendimiento y motivación. Por el contrario, si el clima es negativo, afecta a la imagen de la organización y afecta a los estudiantes, como embajador de la universidad, ante su futuro entorno. Si la cultura se cierra, el ambiente de trabajo creado es perjudicial y amenaza con alcanzar los objetivos institucionales.(Pacheco, Albán, & García, 2018).

Gomes (2017), para comprender mejor el concepto de clima en una organización, es conveniente aclarar las siguientes peculiaridades: El clima describe las características de las entidades cuyos actores tienen estas cualidades.

Señala si se debe utilizar el exterior o el interior. Estas características son determinadas directa o indirectamente por los miembros que trabajan en este entorno para determinar el clima de la organización. Esto se debe a que cada miembro tiene una visión diferente del medio ambiente. El entorno regulatorio es un proceso temporal en el actuar de las personas que puede ocurrir por una variedad de razones, como la última fecha de cierre anual, una recesión o un aumento en ingresos generales, cuando se incrementa la motivación, debido a que está estimulado para trabajar en su organización, se siente más motivado y menos motivado disminuye, frustración o por alguna razón de necesidad. La organización de estas características es relativamente estable en el tiempo e incluso dentro de la misma compañía, cambia entre organizaciones y en cada parte. El mencionado clima crea un sistema muy dinámico y correlacionado, junto con la estructura y las características de la organización. El entorno es importante para definir la cultura de la organización, y su cultura es reconocida como un modelo común de comportamientos, credos y valores. La mencionada cultura está determinada principalmente por los miembros que crean la organización, las relaciones y creencias de los miembros, incluida la actitud y el valor () del entorno que da forma a la cultura de la organización.

A nivel nacional tenemos a Rodríguez (2017) en su tesis "El ambiente de la organización y el impacto en el desempeño de los trabajadores en el municipio de Sánchez Carrión-2016" Su objetivo era determinar si existía una relación directa entre el clima y el trabajo del personal de la ciudad de Sánchez Carrión. El tema del estudio se relaciona con el problema: ¿Cómo afecta el espacio corporativo en el desempeño de los empleados municipales de Sánchez Carrión en 2016? La hipótesis fue: un ambiente bueno mejora el desempeño de los trabajadores municipales de Sánchez Carrión, describiendo como una variable independiente: clima de la organización; y variable dependiente: rendimiento, se finiquitó que los empleados divisan el entorno de forma regular, no hay programa de capacitación, no hay evaluación de empleados, no tienen motivación. Los sistemas de comunicación son oficiales y mantienen un estilo jerárquico que evitar relaciones sólidas entre gerentes y empleados. La falta de un trabajo en conjunto conduce a

ausencia en relaciones de amistad y cooperación en acciones, que a la final afecta el compromiso con la organización.

Mendoza (2019) en su investigación donde aborda Clima y desempeño laboral de las organizaciones en el municipio de Huanchaco 2017, el objetivo fue determinar la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño en el municipio de Huanchaco, pero este estudio fue aplicable en el diseño no experimental, se ha determinado que existe un vínculo directo de los trabajadores con altos vínculos, los esfuerzos para aumentar la productividad incluyen la mejora organizacional. Se recomienda forjar una perspectiva común centrada en el desarrollo sostenible, que cada empleado se considere pieza importante y se comprometa con la organización, este estudio fue importante porque existió una correlación completa entre las variables ( $r = 0,95$ ), por lo que otros estudios pueden analizar el impacto climático y mejorar el rendimiento en las organizaciones. Asimismo, Cruzado (2019) en su disertación "Espacio organizacional y comunicación con los desempeños docentes en I.A.C." Cristo Rey ", Trujillo-2018" tuvo como propósito decretar la conexión entre el entorno organizacional y el desempeño, para lo cual se tuvo una muestra de 49 maestros, con dos herramientas: Evaluación para la medición del nivel del medio ambiente orgánico (colaboración, trabajo en grupo y relaciones) y evaluación del desempeño (planificación, implementación y evaluación). Su relación en 0.851, con  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), Mostrar una correlación positiva significativa entre el ambiente de gobierno del profesorado y el rendimiento en la escuela.

Tenemos la teoría del clima organizacional de Likert citada Ordoñez, Espinoza y Bermúdez (2019), establece que el proceder de los subordinados obedece a la actuación administrativa y de las circunstancias de las organizaciones que observan, afirmando así que la mencionada relación quedará explícita por la percepción del clima de la organización por: parámetros asociados con el escenario, las tecnologías, estructura del sistema de la organización, la jerarquía que ocupa el empleado al interior de la entidad y el sueldo que recibe, la personalidad, las acciones, la magnitud de la satisfacción y discernimiento que poseen los empleados y superiores del clima de la entidad. Según la teoría

moderna de la motivación, la aparición y creación de un clima participativo que logra promover la eficiencia y la eficacia de las personas y las organizaciones. La participación motiva el trabajo de los individuos.

Maque (2018), invoca reflexionar según la teoría de Likert, los siguientes tipos de ambientes se describen como parte del clima: a) El rally de entorno empresarial, que no cree en el entorno empresarial, los empleados, los objetivos y la toma de decisiones, se toma el retrete como jefe de la organización y se distribuye al siguiente empleado para trabajar en un ambiente de miedo sin amenazas. Hay poco que ver con el liderazgo con los empleados y la comunicación del liderazgo local, no incluido en las directrices e instrucciones específicas. Entorno fuerte y estable. Cuando un gerente entra en conflicto con la confianza en un empleado, la mayoría de las decisiones se toman primero, como un maestro con su propio mayordomo, pero algunas son estrictas. Las recompensas y las sanciones son métodos utilizados para aumentar la motivación de los empleados. Las interacciones entre los subordinados, los descendientes y la dirección se elaboran cuidadosamente y se dirigen para aprovechar mejor las necesidades sociales de los empleados. En un entorno de consulta participativa, los empleados apoyan a la gerencia. Por lo general, se adoptan políticas y decisiones, pero los subordinados inferiores deben hacer juicios específicos. Los bajos niveles de relaciones, las primas de seguros y las sanciones pueden utilizarse para motivar a los empleados. La interacción entre el observador y el dependiente es media. Climatización. La dirección tiene en cuenta la credibilidad general del empleado, los procesos de toma de decisiones se reparten por toda la organización, las acciones de comunicación son positivas, negativas, secundarias, los empleados participan y definen el rendimiento de los objetivos. Se le anima a mejorar sus procesos de negocio y a evaluar sus objetivos de rendimiento. Hay confianza y amistad entre el jefe y sus subordinados. Los métodos de clima organizacional se utilizan para los propósitos de los empleados. La motivación personal es un paso que mejora la motivación de los empleados y satisface las necesidades de comunicación propias, la naturaleza del proceso de comunicación, la naturaleza de los tipos de comunicación dentro de una empresa y la forma de comunicación. El proceso de impacto se caracteriza por la importancia del mejor diálogo interactivo, su interactivo para crear información

sobre la decisión de la organización y su clasificación con el fin de definir un proceso de toma de decisiones coherente 6. Características del proceso de planificación del sistema de reforma basado en el propósito y las instrucciones. Características del proceso de supervisión del control del funcionamiento y la distribución de los bienes entre los miembros de la organización. Objetivos y mejoras necesarios para la planificación y la capacitación (Angulo, 2019).

Por su parte Mario Bris citado por Wandersleben, (2016) consideró luego de un largo estudio en España, realizado por la Universidad Alcalá de Henares, 4 dimensiones laborales para el clima en instituciones educativas: comunicación, motivación, confianza y participación, estas dimensiones fueron las relevantes después de un exhaustivo análisis factorial estadístico (Bris 1998)

Sobre el desempeño laboral Chiavenato (2011) Se define como el impacto del personal que trabaja en la empresa que ésta necesita para generar valor como cliente de la empresa, y la definición actual se hizo en la sociedad industrial, la sociedad de la información y las diferentes economías, primarias, secundarias o terciarias. Está más allá de eso, proporciona oportunidades de crecimiento y condiciones efectivas para la participación de todos los miembros de la organización en consonancia con los objetivos de la organización y de cada uno de ellos. (Chiavenato, 2002).

En este sentido investigaciones recientes como las de Flores, Chávez, Sifuentes y Ramos (2019) señalan que la evolución de las actividades y tareas de los trabajadores, que pasaron de una actividad mecanizada, propia de la era industrial, a convertirse en trabajadores del conocimiento y de la digitalización, así como la transformación y redefinición del sector público y privado, han terminado dando forma a nuevos roles y funciones en las diferentes organizaciones e instituciones, lo que requiere nuevas formas de medir el desempeño laboral, ya no por las piezas que hace, sino por el valor que produce o crea.

Sobre la evaluación del desempeño laboral, (Ramos, Barrada, Fernández, & Koopmans, 2019) señala que los indicadores clave de rendimiento son importantes

para evaluar el rendimiento, para la eficacia y la utilidad. Los siguientes son los indicadores más importantes que puede utilizar para comprender la situación de su empresa y si necesita evaluar el rendimiento: indicadores financieros: los empleados deben evaluar para valorar la situación financiera de su empresa, una de las medidas (flujo de caja, rendimiento de la inversión, margen de costo/beneficio) Para reducir el costo de la empresa y aumentar la productividad, los empleados son eficaces en esta tarea, y se requiere la medición de estas tareas.

Por su parte Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides, (2020) acota para que los trabajadores estén motivados hay que hallar un entorno apropiado que garantice confianza al momento de desarrollar sus funciones, en otras palabras, que posean con las circunstancias apropiadas para hacer una buena labor, ello encaminado a la comodidad de ellos, algunos dejan de lado el talento humano que es transcendental para el triunfo de la entidad. Para mejorar el rendimiento de su empresa, es muy importante elegir a los empleados en base a sus habilidades y actitudes. Por lo tanto, es importante que los empleados tengan especificaciones definidas para el lugar que conduzcan a la mejora continua de todos los procesos (nuevas mejoras), desarrollo de alta calidad. (Cabero Julio y otros, 2018).

La evaluación de la actuación profesional se define como un proceso sistemático de evaluación del rendimiento profesional del personal y de las perspectivas de desarrollo futuro (Wandersleben, 2016).

Las medidas para evaluar el desempeño de cada miembro de la institución tienen por objeto resolver problemas, motivar a los empleados y desarrollar estrategias para promover el crecimiento personal en la empresa. Permite medir la capacidad humana de cada empleado para determinar su potencial en función de su ubicación. También promueve el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva.

En esta misma noción, destacados investigadores peruanos como Huamán (2018) descubrieron que el desempeño del trabajo en las sociedades post milenarias requiere la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización,

funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción personal. En otras palabras, el rendimiento es el comportamiento de un trabajador en la búsqueda de metas establecidas. Cada uno constituye una estrategia individual para lograr ese resultado.

Saavedra, Hidalgo y Figueroa (2019) han planteado en los últimos años preocupaciones sobre las habilidades del personal para que las organizaciones controlen el mercado laboral o para que la eficiencia del talento beneficie a las instituciones, empresas u organizaciones. El trabajo ya no es una unidad producida, sino que se pueden hacer 100 ventas únicas o un millón de ventas para crear valor y entenderlo fácilmente.

Terrones (2019) señala que la evaluación requiere considerar la sensación de realización personal que se alcanza en un puesto de trabajo, el reconocimiento que la organización proporciona por el desempeño, la trascendencia de la tarea que se realiza, las responsabilidades asignadas por los directivos, y las oportunidades de crecimiento profesional y personal que se derivan del hecho de trabajar allí.

La motivación es esencial para alcanzar los objetivos institucionales, a través de la cual no sólo se logra el éxito de la entidad, sino que los trabajadores quedan satisfechos, una de las teorías de la motivación es la teoría de la jerarquía de Maslow, establece que existe una jerarquía de necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización. Para la autorrealización, la teoría de Herzberg tiene un grupo de necesidades básicas que la gente compensa. Dicho esto, Herzberg muestra que cada individuo que trabaja en una organización tiene dos grupos de necesidades de motivación e higiene. Su teoría se basa en un equilibrio de factores y motivos de higiene. Por lo tanto, si trabajas en un ambiente de higiene inadecuado (el ambiente de trabajo en el lugar de trabajo es insuficiente), estarás insatisfecho con tu trabajo. Si estas condiciones mejoran, la satisfacción humana estará asegurada.

Altamirano, Gálvez e Inche (2018) revelan que el rendimiento laboral se entiende desde la teoría de la imparcialidad, la definición del propósito y las expectativas. En



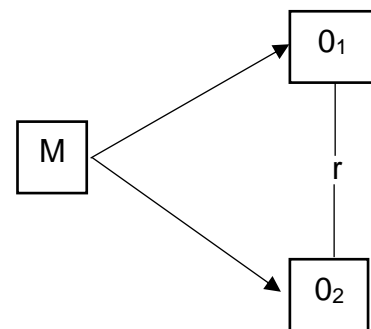
cuanto a la teoría de Stacey Adams, sostienen que la motivación depende del equilibrio entre las contribuciones de la empresa y las de los trabajadores, con o sin reconocimiento de justicia y equidad. (Soto & Inga, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación tiene un enfoque mixto con tendencia a cuantitativo. Es aplicada (CONCYTEC, 2018), la investigación aplicada se refiere a la investigación científica y a la investigación que trata de resolver problemas prácticos. Este tipo de investigación desempeña un papel importante en la solución de problemas cotidianos que a menudo afectan a la vida, el trabajo, la salud y el bienestar general. La investigación aplicada se utiliza para encontrar soluciones a los problemas cotidianos, curar enfermedades y desarrollar tecnologías innovadoras

El plan de investigación es una correlación cruzada no experimental. Es un estudio sistemático y empírico sin manipulación de variables independientes. Investigación no experimental: Se realiza sin manipular intencionalmente las variables. En este tipo de estudio, no hubo condiciones o estímulos a los que los sujetos del estudio estuvieran expuestos. (Hernandez et al., 2014), y se representa por el siguiente esquema:



**M:** Muestra.

**O<sub>1</sub>:** Clima organizacional.

**R:** Relación o asociación entre variables.

**O<sub>2</sub>:** Desempeño laboral.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variable 1: Clima Organizacional**

Conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y como afectan su trabajo (Bris, 1998)

#### **Definición Operacional**

Es el proceso en el cual se utiliza como instrumento el cuestionario de clima organizacional, compuesto por categorías Muy mala (0-20%); Mala (+20 - 40%); Regular (+40 -60%); Buena (+60 -80%); Muy buena (+80% - 100%), % de escala de puntuación alcanzada en el cuestionario de clima institucional, y evalúa las dimensiones Comunicación, Motivación, Confianza, Participación (Bris, 1998).

### **3.2.2 Variable 2: Desempeño laboral**

Según Bohórquez, es el nivel de aplicación que los trabajadores logran al alcanzar los objetivos dentro de una organización en un período de tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

#### **Definición operacional**

Resultado en Test de Desempeño Laboral (Meléndez, 2003) que cuantifica en dimensiones: cumplimiento, conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a los resultados, relaciones de comunicación. Se expresará en categorías Muy mala (0-20%); Mala (+20-40%); Regular (+40-60%); Buena (+60-80%); Muy buena (+80% - 100%), % de escala de puntuación alcanzada en el cuestionario de clima institucional

## **3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:**

Estuvo conformada por 84 trabajadores administrativos de una universidad del oriente, bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276, sin distinción de la modalidad laboral (nombrado o contratado), tiempo de permanencia, género y cargo.

**Muestra:**

La muestra fue probabilística, se aplicó la fórmula de muestreo:

$$n = \frac{Nz^2 * pq}{(N - 1)e^2 + z^2 * pq}$$

Donde:

n: Tamaño muestral.

N: Tamaño poblacional = 84 trabajadores

z: Valor de la distribución normal al 95% de confianza 1,96.

P: Posibilidad a favor 0,5

q: Posibilidad en contra 0,5

e: Error de muestreo, 0,05

**Reemplazando valores en la formula**

$$n = \frac{84(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(84 - 1)0.5^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 69$$

El muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple

**Unidad de análisis**

Estuvo conformada por el empleado administrativo en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, bajo el régimen laboral del decreto legislativo 276, sin distinción de la modalidad laboral (nombrado o contratado), tiempo de permanencia, género y cargo

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Para ambas variables se utilizó la técnica de encuesta

#### Instrumentos

El cuestionario sobre el clima y las organizaciones de aprendizaje de Bris (1998) son los mismos que evalúan la variable en las dimensiones del factor de comunicación (6 ítems), el factor de motivación (7 ítems), el factor de confianza (5 ítems), el factor de participación (12 ítems). Las preguntas de la escala de Likert se utilizan con alternativas nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre.

#### Test de Desempeño Laboral

Esta prueba desarrollada por Meléndez Narváez (2003) evalúa variables en dimensiones: cumplimiento (4 ítems), conocimiento del trabajo (4 ítems), disciplina (4 ítems), capacidad de aprendizaje (4 ítems), orientación a los resultados (4 ítems), relaciones de comunicación (4 ítems). Los 24 ítems utilizan preguntas de la escala de Likert con alternativas Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

#### Validación en confiabilidad

La validación en confiabilidad fue mediante el estadístico Alfa de Cronbach el mismo que para ser confiable debe ser mayor a 0.8. Los resultados hallados son mayores a 0.8, por lo que queda determinado que son confiables.

<b>Instrumento</b>	<b>Resultados alfa de Cronbach prueba piloto</b>
Cuestionario Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden	0.865 Anexo 08, incluye base de datos se prueba piloto
Test de Desempeño Laboral	0.846 Anexo 09, incluye base de datos se prueba piloto

## Validación en constructo

La validación en constructo fue a través de juicio de expertos, los mismos que se detallan a continuación

<b>Experto</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Valoración</b>
Chotón Calvo Mariel Del Rocío	Cuestionario Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden Test de Desempeño Laboral	Aprobado Anexo 10
Columna Rafael Walter Julio	Cuestionario Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden Test de Desempeño Laboral	Aprobó Anexo 10
Teatino Ticlio Wilder	Cuestionario Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden Test de Desempeño Laboral	Aprobó Anexo 10

### 3.5 Procedimientos

Se ha solicitado un permiso al sindicato del personal administrativo de la universidad para llevar a cabo la investigación

Una vez que se aceptó la colaboración del sindicato se realizó una reunión con el secretario general poniéndole al corriente de la investigación.

El secretario general coordinó para la aplicación de los instrumentos.

Al final del tiempo de la encuesta, fueron recolectados y se confirmó que habían respondido adecuadamente.

Los datos de la encuesta se transfirieron a una hoja de cálculo de MS Excel, donde se procesó el análisis estadístico descriptivo.

Más tarde, cuando se organizan los datos y se calculan las dimensiones y variables, esta información se acarrea a SPSS para el análisis interno.

### 3.6 Método de análisis de datos

Como estudio cuantitativo, el estudio de los datos se realiza mediante los métodos numéricos que utilizan estadísticas descriptivas para analizar las variables según la frecuencia de distribución.

Para la demostración de hipótesis, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman La interpretación del coeficiente rho de Spearman coincide en valores

próximos a 1; muestran una correlación fuerte y positiva. Valores entre 0.7 a 0.33 implican correlación media, y valores entre 0 y 0.33 implica baja relación (Hernández B. B., 2004).

### **3.7 Aspectos éticos**

Para llevar a cabo esta investigación se tienen en cuenta el respeto de los principios de anonimato, confidencialidad, respeto de la dignidad humana, principios de caridad y justicia, con el fin de aumentar la calidad y el éxito de la investigación. Se requiere el consentimiento informado del joven de forma verbal y escrita, y también se informa de la libre decisión del joven de suspender su participación cuando se considere necesario. (Hernández, 2010).

## IV. RESULTADOS

### Determinación de la normalidad de los resultados

El tipo de distribución es fundamental para la selección de la prueba estadística.

Ho Los datos de las variables clima de laboral y desempeño laboral y sus dimensiones No tienen distribución normal

Ha Los datos de las variables clima de laboral y desempeño laboral y sus dimensiones tienen distribución normal

Para ello los datos de ambas variables se someten a la prueba de Kolmogorov Smirnov mediante el estadístico SPSS el mismo que evaluó los resultados y se detallan en las tablas 1 y 2

Tabla 1

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes sobre el clima laboral y sus dimensiones.*

	Comunicación	Motivación	Confianza	Participación	Clima Organizacional
N	69	69	69	69	69
Valor	,202	,206	,218	,218	,212
P =	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Fuente: Encuestas realizadas

Dado que la sig. Asintótica (p valor) es menor que 0.05, la distribución de datos No es normal, es decir no todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser escogidos con un 95% de confianza.



Tabla 2

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes sobre el desempeño laboral y sus dimensiones.*

	Cumplimiento	Conocimiento trabajo	Disciplina	Capacidad aprendizaje	Orientación resultados	Relaciones comunicación	DESEMPEÑO LABORAL
N	69	69	69	69	69	69	69
Estadístico de prueba	,205	,209	,221	,209	,222	,195	,224
Sig. asintótica (bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Dado que la sig. Asintótica (p valor) es menor que 0.05, la distribución de datos No es normal, es decir no todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser escogidos con un 95% de confianza.

#### **Conclusión estadística**

Por no tener distribución normal se utilizó Rho de Spearman en todas las correlaciones

#### **4.1 Determinación de en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública, 2019.**

Ho El clima organizacional **no se relaciona** con el desempeño laboral que tienen los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019.

Ha El clima organizacional **se relaciona** con el desempeño laboral que tienen los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019.

El estadístico de contraste es la prueba Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 2:  
Resultado prueba Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral.

Rho de Spearman		Clima	Desempeño
		Organizacional	Laboral
Clima Organizacional	Rho	1,000	,931**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Desempeño Laboral	Rho	,931**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 3, se aprecia que el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que el clima organizacional **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral con una intensidad alta (Rho = 0.931  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

#### 4.2 Nivel de clima organizacional y sus dimensiones en servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Tabla 3

*Nivel del clima organizacional y sus dimensiones en servidores en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019.*

Categoría	Comunicación		Motivación		Confianza		Participación		CLIMA ORGANIZACIONAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	8	12%	9	13%	13	19%	13	19%	11	16%
Regular	22	32%	21	30%	17	25%	17	25%	19	28%
Bueno	24	35%	24	35%	24	35%	24	35%	24	35%
Muy bueno	15	22%	15	22%	15	22%	15	22%	15	22%
Total	69	100%	69	100%	69	100%	69	100%	69	100%

**Nota.** Fuente: Encuesta realizada.

Se aprecia que predominó la categoría buena 35% (24 trabajadores), asimismo seguido de la categoría regular 28% (19 trabajadores), seguido de la categoría muy bueno 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 16% (11 trabajadores).

A nivel dimensional, en cuanto a Comunicación predominó la categoría buena 35% (24 trabajadores), seguido de la categoría regular 32% (22 trabajadores), seguido de la categoría muy bueno 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 12% (8 trabajadores). En cuanto a Motivación predominó la categoría buena 35% (24 trabajadores), asimismo seguido de la categoría regular 30% (21 trabajadores), seguido de la categoría muy bueno 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 13% (9 trabajadores). En cuanto a Confianza predominó la categoría buena 35% (24 trabajadores), asimismo seguido de la categoría regular 25% (17 trabajadores), seguido de la categoría muy bueno 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 19% (13 trabajadores). Y finalmente en cuanto a Participación predominó la categoría buena 35% (24 trabajadores), asimismo seguido de la categoría regular 25% (17 trabajadores), seguido de la categoría muy bueno 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 19% (13 trabajadores).

### 4.3 Nivel de desempeño laboral de servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Tabla 4

*Nivel del desempeño laboral de los servidores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019.*

Categoría	Cumplimiento		Conocimiento Trab.		Disciplina		Capacidad Aprend.		Orientación Result.		Relaciones Comunicac.		DESEMPEÑO LABORAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy mala	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Mala	9	13%	13	19%	14	20%	13	19%	11	16%	15	22%	11	16%
Regular	25	36%	23	33%	24	35%	23	33%	25	36%	21	30%	25	36%
Buena	18	26%	18	26%	16	23%	18	26%	19	28%	18	26%	18	26%
Muy buena	15	22%	15	22%	15	22%	15	22%	14	20%	15	22%	15	22%
Total	69	100%	69	100%	69	100%	69	100%	69	100%	69	100%	69	100%

**Nota.** Fuente: Encuesta realizada.

Se aprecia que con respecto a la variable Desempeño Laboral predominó la categoría regular 36% (25 trabajadores), seguido de la categoría buena 26% (18 trabajadores), continuado de la categoría muy buena 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 16% (11 trabajadores).

A nivel dimensional, en cuanto al Cumplimiento predominó la categoría regular 36% (25 trabajadores), seguido de la categoría buena 26% (18 trabajadores), seguido de la categoría muy buena 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 13% (9 trabajadores). En cuanto al Conocimiento del trabajo predominó la categoría regular 33% (23 trabajadores), seguido de la categoría buena 26% (18 trabajadores), seguido de la categoría muy buena 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 19% (13 trabajadores). En cuanto a Disciplina predominó la categoría regular 35% (24 trabajadores), seguido de la categoría buena 23% (16 trabajadores), seguido de la categoría muy buena 22% (15 trabajadores), y una preocupante categoría mala 20% (14 trabajadores). En cuanto a Capacidad de aprendizaje predominó la categoría regular 33% (23 trabajadores), seguido de la categoría buena 26% (18 trabajadores), seguido de la categoría muy buena 22% (15 trabajadores), y una preocupante

categoría mala 19% (13 trabajadores). En cuanto a Orientación a resultados predominó la categoría regular 36% (25 trabajadores), seguido de la categoría buena 28% (19 trabajadores), seguido de la categoría muy buena 20% (14 trabajadores), y una preocupante categoría mala 16% (11 trabajadores). Y finalmente en cuanto a Relaciones de Comunicación predominó la categoría regular 30% (21 trabajadores), seguido de la categoría buena 26% (18 trabajadores), seguido de las categorías mala y muy buena 22% (15 trabajadores).

#### 4.4 Determinar la relación entre la dimensión Comunicación con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Ho La dimensión Comunicación **no se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

Ha La dimensión Comunicación **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

El estadístico de contraste es la prueba prueba Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 5:

Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Comunicación y la variable Desempeño Laboral.

Rho de Spearman		Desempeño	
		Laboral	Comunicación
Desempeño Laboral	Rho	1,000	,905**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Comunicación	Rho	,905**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 6, se aprecia que el desempeño laboral y la dimensión comunicación se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Comunicación **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral con una intensidad alta (Rho = 0.905).

#### 4.5 Determinar la relación entre la dimensión Motivación con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Ho La dimensión Motivación **no se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

Ha La dimensión Motivación **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

El estadístico de contraste es la prueba Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 6:  
Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Motivación y la variable Desempeño Laboral.

Rho de Spearman		Desempeño	
		Laboral	Motivación
Desempeño Laboral	Rho	1,000	,920**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Motivación	Rho	,920**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 7, se aprecia que el desempeño laboral y la dimensión motivación se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Motivación **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral con una intensidad alta. (Rho = 0.920)

**4.6 Determinar la relación entre la dimensión Confianza con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.**

Ho La dimensión Confianza **no se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

Ha La dimensión Confianza **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

El estadístico de contraste es la prueba Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 7:  
Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Confianza y la variable Desempeño Laboral.

Rho de Spearman		Desempeño	
		Laboral	Confianza
Desempeño Laboral	Rho	1,000	,943**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Confianza	Rho	,943**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

Fuente: Encuesta realizada.

**Conclusión estadística:**

De los resultados de la tabla 9, se aprecia que el desempeño laboral y la dimensión confianza se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Confianza **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral con intensidad alta (Rho = 0.943).

**4.7 Determinar la relación entre la dimensión Participación con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.**

Ho La dimensión Participación **no se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

Ha La dimensión Participación **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral.

El estadístico de contraste es la prueba Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Tabla 8:  
R Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Participación y la variable Desempeño Laboral.

Rho de Spearman		Desempeño	
		Laboral	Participación
Desempeño Laboral	Rho	1,000	,943**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Participación	Rho	,943**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

Fuente: Encuesta realizada.

De los resultados de la tabla 9, se aprecia que el desempeño laboral y la dimensión participación se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Participación **se relaciona** con la variable Desempeño Laboral con intensidad alta (Rho = 0.943).

#### 4.8 Determinar la relación entre la dimensión cumplimiento con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Ho La dimensión cumplimiento **no se relaciona** con la variable clima organizacional.

Ha La dimensión Confianza **se relaciona** con la variable clima organizacional.

Tabla 9:  
R Prueba Rho de Spearman entre la dimensión cumplimiento y la variable Clima Organizacional.

Rho de Spearman		Clima	
		Cumplimiento	organizacional
Cumplimiento	Rho	1,000	,932**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Clima organizacional	Rho	,932**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69



De los resultados de la tabla 10, se aprecia que el clima laboral y la dimensión cumplimiento se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Confianza **se relaciona** con la variable clima organizacional con intensidad alta ( $Rho = 0.932$ ).

#### 4.9 Encontrar la relación de la dimensión Conocimiento del trabajo con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Ho La dimensión Conocimiento **no se relaciona** con la variable clima organizacional.

Ha La dimensión Conocimiento **se relaciona** con la variable clima organizacional.

Tabla 10:

R Prueba Rho de Spearman entre la dimensión conocimiento del trabajo y la variable Clima Organizacional.

Rho de Spearman		Clima organizacional	Conocimiento_T rab
Clima organizacional	Rho	1,000	,926**
	P valor	.	,000
	N	69	69
conocimiento del trabajo	Rho	,926**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

De los resultados de la tabla 11, se aprecia que el clima laboral y la dimensión conocimiento del trabajo se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Conocimiento **se relaciona** con la variable clima organizacional con intensidad alta ( $Rho = 0.926$ ).

**4.10 Determinar la relación entre la dimensión Disciplina con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.**

Ho La dimensión Disciplina **no se relaciona** con la variable clima organizacional.

Ha La dimensión Disciplina **se relaciona** con la variable clima organizacional.

Tabla 11:  
Prueba Rho de Spearman entre la dimensión disciplina y la variable Clima Organizacional.

Rho de Spearman		Clima	
		organizacional	Disciplina
Clima organizacional	Rho	1,000	,879**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Disciplina	Rho	,879**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

De los resultados de la tabla 12, se aprecia que el clima laboral y la dimensión disciplina se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Disciplina **se relaciona** con la variable clima organizacional con intensidad alta (Rho = 0.879,  $p = 0.000$ ,  $\alpha = 0.05$ ).

**4.11 Comprobar la relación de la dimensión Capacidad de aprendizaje con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.**

Ho La dimensión Capacidad de aprendizaje **no se relaciona** con la variable clima organizacional.

Ha La dimensión Capacidad de aprendizaje **se relaciona** con la variable clima organizacional.

Tabla 12:  
Prueba Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de aprendizaje y la variable Clima Organizacional.

Rho de Spearman		Clima organizacional	capacidad de aprendizaje
Clima organizacional	Rho	1,000	,947**
	P valor	.	,000
	N	69	69
capacidad de aprendizaje	Rho	,947**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

De los resultados de la tabla 13, se aprecia que el clima laboral y la dimensión capacidades de aprendizaje se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Capacidad de aprendizaje **se relaciona** con la variable clima organizacional con intensidad alta (Rho = 0.947).

#### 4.12 Establecer la relación de la dimensión Orientación a resultados con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Ho La dimensión Orientación a resultados **no se relaciona** con la variable clima organizacional.

Ha La dimensión Orientación a resultados **se relaciona** con la variable clima organizacional.

Tabla 13:  
R Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Orientación a resultados y la variable Clima Organizacional.

Rho de Spearman		Clima organizacional	Orientación a resultados
Clima organizacional	Rho	1,000	,904**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Orientación a resultados	Rho	,904**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

De los resultados de la tabla 14, se aprecia que el clima laboral y la dimensión orientación a resultados se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Orientación a resultados **se relaciona** con la variable clima organizacional con intensidad alta (Rho = 0.904).

#### 4.13 Determinar la relación entre la dimensión Relaciones comunicación con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

Ho La dimensión Relaciones comunicación **no se relaciona** con la variable clima organizacional.

Ha La dimensión Relaciones comunicación **se relaciona** con la variable clima organizacional.

Tabla 14:

R Prueba Rho de Spearman entre la dimensión Relaciones comunicación y la variable Clima Organizacional.

Rho de Spearman		C Clima organizacional	Relaciones_ Comunicac
Clima organizacional	Rho	1,000	,943**
	P valor	.	,000
	N	69	69
Relaciones comunicación	Rho	,943**	1,000
	P valor	,000	.
	N	69	69

De los resultados de la tabla 15, se aprecia que el clima laboral y la dimensión relaciones comunicación se relacionan al obtenerse un valor de significancia menor al 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

Concluyendo que la dimensión Relaciones comunicación **se relaciona** con la variable clima organizacional con intensidad alta (Rho = 0.943).

## V. DISCUSIÓN

Nuestros resultados encuentran una relación de alta ganancia entre las organizaciones climáticas y el rendimiento laboral de alta intensidad ( $Rho=0.931$ ,  $p=0.000$ ,  $Alpha=0.05$ ). En cuanto al clima organizacional, destacando las categorías buenas (35%), malas (16%) en general, el clima organizacional es bueno, regular y muy bueno. En cuanto al rendimiento laboral, destacan el rendimiento regular (36%) y el malo (16%). En general, a menudo con una tendencia muy buena. Estos resultados muestran una distribución descriptiva correspondiente a la correlación de las estadísticas, lo que implica que el clima organizacional es heterogéneo, inclinado a la preferencia o a la exclusión y esto corresponde al desempeño, que es un indicador de la importante presencia del Tai Tai de tipos malos y muy buenos en ambas variables.

Estos resultados concuerdan con los hallados por Rodríguez et al. (2011) quien señala que el clima laboral es un predictor del desempeño, quien tiene buen clima se desempeña laboralmente bien, y quien tiene mal clima se desempeña laboralmente mal. Como señala este antecedente, el clima permite muchos aspectos para un adecuado desempeño, como la comunicación, el ser empático en los eslabones del proceso administrativo (sus jefes, subordinados y otras áreas relacionadas), la sinergia, que los trabajadores aceleren y disminuyan el ritmo según demanda, que entre todos apoyen alejar el estrés, en general y coincidentemente con las teorías administrativas, de personal y de gestión de talento el clima hace la motivación y arraigo laboral que se traslada al desempeño; en este sentido, cuando la teoría habla de motivación es el momento, la instancia, la experiencia y el arraigo es la costumbre, hábito, sentimiento perdurable consecuencia de ese clima como se deduce de la lectura de autores como Chiavenato I. (2017) y Destler (2016) entre otros.

En esta línea de ideas Lascano y Quiñónez (2013) hace un aporte sustancial señalando el impacto del clima del personal administrativo y su desempeño, pues muchas veces, la empresa tiene diferentes actividades, muy distinta al área administrativa (personal, presupuesto, asistencia a las gerencias, etc.) y esta

administración sirve al proceso productivo, va impactar también en el desempeño del que hacer de la empresa, en el caso del antecedente, concordante con el nuestro, la actividad educativa que tiene que atender al personal del proceso productivo que son los docentes y a los clientes o consumidores los alumnos, el clima organizacional administrativo es parte importante del clima global de la institución, en el caso del antecedente influye en el ambiente productivo los docentes y su desempeño (planillas, horarios, servicios sociales) y el ambiente de los consumidores (alumnos, limpieza, certificados, consultas etc.).

Por su parte Toro et al. (2011) señala que muchas veces el clima laboral se enfoca en los actores más visibles del proceso productivo, y se tiene en tercera categoría muchos miembros que aunque no definen el proceso o no son líderes, son parte de soporte e imagen de la empresa, como los recepcionistas, los de limpieza, los de mantenimiento, al igual que los órganos del cuerpo, muchas veces la administración se enfoca solo en lo altamente funcional, pero el soporte esta hecho de otro personal que cumple funciones que facilitan el desempeño de los altos cargos.

Concordante con ello y nuestros resultados Rodríguez (2017) señala que muchas instituciones descuidan el clima son “organizaciones con clima silvestre”, porque nunca se ha planificado el clima organizacional, ni se lo gestiona, lo cual puede ser justificable en una empresa pequeña que su personal no alcanza a ocuparse de esta función, sin embargo en instituciones medianas o grandes deberían gestionarlo como tarea o con un personal o área dedicada. La existencia de una gestión como tal, con responsables, presupuesto, y que forma parte de la capacidad gerencial y el giro de la empresa, en particular una empresa de servicios, donde el estado emocional, el lenguaje no verbal, actitudinal hace la diferencia y está relacionado con sus clientes, su sector socioeconómico. En el caso del antecedente un municipio, por ejemplo, un cliente de sector socio económico bajo, puede quedar conforme con la falta de cortesía o al ver maltrato al personal, no sucede eso con un cliente de nivel socioeconómico alto, quien se puede llevar una mala impresión y sufrir incomodidad. Esto se da también en los servicios educativos como el caso de nuestra investigación.

Tras lo discutido es oportuno el antecedente de Mendoza (2019) quien señala que el clima organizacional es hacer sentir a todos los trabajadores importantes, valiosos, a pesar de que su labor sea de poco perfil (chófer, vigilante, secretaria, inclusive personal temporal) o de áreas de poco perfil (archivo, mantenimiento etc.), es típico y natural que si el clima organizacional es silvestre (no gestionado, ni cultivado) se crean élites “los importantes” (gerentes, principales áreas), “los medios” (producción, archivo, u otros), y “los insignificantes” (mantenimiento, seguridad, limpieza, etc.), cuando se hacen las reuniones, primero se aprecia la exclusión (no hay palabras de agradecimiento para “los insignificantes”), o simplemente son ignorados. La gestión del clima, debe encargarse de que todos sientan lo mismo, una institución cálida, un ambiente confiable, estimación, respeto. Es por ello que gerentes de nivel y empresas de nivel cuyos empleados generan valor, y sus clientes están acostumbrados al valor, en particular intangible es.

En esta línea de ideas, Cruzado (2019) señala la influencia del ambiente laboral con el desempeño de trabajo en un área de la empresa. Es típico que todas las empresas su parte administrativa es distinta de la productiva, el área administrativa es el común denominador sea que es una fábrica, organización, colegio, ONG, clínicas, estudios jurídicos, y, el área productiva son otros profesionales y es un área y actividad totalmente diferente, inclusive pueden tener varias áreas como el caso de una agroindustria que tiene parte en Lima, parte en la capital de una región y el área de producción en campo y además tiene muchos contratistas. La gestión de clima no es solo que la empresa reconoce y da premios, la empresa capacita y da entrenamiento a sus empleados a fin de que ellos sean gestores de clima organizacional, compensar el estrés de sus compañeros, ser asertivos, tener espacios de reconciliación entre otros.

Confrontando nuestros resultados, con los antecedentes y el marco teórico, un buen ambiente de trabajo afecta a ser competente entre los colegas, crear un comportamiento maduro, permitir a los funcionarios comprometerse a ser responsables con la organización, lograr un rendimiento eficiente y eficaz, dando lo mejor de sí porque son afectados por el ambiente. El clima organizativo es un aspecto más sutil y complejos en la administración y su gestión de personal, cuyo

estudio y análisis diferencia al profesionalismo de las empresas y su valor, pues los sectores socioeconómicos superiores valoran y perciben más esta propiedad, que tal vez en las pequeñas empresas o empresas no responsables no es tenido en cuenta, en general, el clima tiene mucho que ver con la clientela, una clientela de alta gama requiere ser atendida en un clima adecuado que se resume en “ser atendido por gente feliz”.

Nuestros resultados nos permiten reflejar que las organizaciones climáticas son el entorno en el que las personas trabajan, es común que a menudo cuando trabajan eliminen intrínsecamente su condición de residentes. y se les llama o valora como su función (gerente, secretaria), son aquellos que trabajan en un clima considerando que es simpático y asertivo. los obstáculos para el buen desempeño de una organización en su conjunto o de algunas personas dentro y fuera de ella también pueden ser un factor de discusión y afectar el comportamiento de las personas que la componen. la "percepción" personal de que los empleados y los gerentes se componen de empresas a las que pertenecen y afectan su desempeño todos los días.

Es importante destacar que, si de dinero se trata, la empresa vale para el empleado lo que le paga, y ese es un precio irrisorio, pero si la empresa tiene un adecuado clima laboral “gestionado” su valor es intangible, es su segundo hogar, es la realización, parafraseando “una cosa es casa, otro hogar”, la casa puede ser grande con sus habitantes infelices, o puede ser pequeña con sus miembros unidos, sinergizados. No es el objeto de esta investigación, pero en las noticias es obvio como grandes empresas carecen de clima o tienen clima negativo, un clima en una empresa que sabe que sus trabajadores son personas, no trata con trabajadores, trata con personas que hacen un trabajo para la empresa.

Trabajar en un ambiente agradable se ha convertido en un elemento importante y fundamental para las organizaciones donde cuando falla, no hay beneficio laboral o compensación financiera que haga que los subordinados se sientan bien dentro de la organización y empiecen a pensar seriamente en cambiar a otro, que pague una mejor compensación financiera, causando los buenos vuelos humanos que



existen. En este punto es importante citar a Chiavenato, la expresión de recursos humanos que alude a aquellos que son parte de las Organizaciones y que realizan ciertas funciones en estas para mejorar los recursos de la organización. Por un lado, las personas pasan su tiempo en las organizaciones y por otro lado, piden a las personas sus actividades de la misma manera que necesitan recursos financieros, físicos y tecnológicos. De ahí el nombre de recurso humano para los que trabajan en las organizaciones.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró que la percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores está en un nivel bueno pero no óptimo, según se aprecia de los resultados estadísticos de la tabla 4, en consecuencia los trabajadores consideran que hay inconvenientes a los que se debe prestar atención a fin de lograr un clima organizacional óptimo.
2. El desempeño laboral de los trabajadores de la institución mantiene un nivel regular, conforme se aprecia de los resultados estadísticos de la tabla 5, mientras que solo el 16% de los trabajadores aprecia un mal desempeño laboral.
3. Se evidenció una relación significativa, entre el clima organizacional en base a sus dimensiones comunicación, motivación, confianza y participación y la variable desempeño organizacional, conforme se aprecia en los resultados de las tablas 6,7,8 y 9, encontrándose en todas las dimensiones un resultado constante de nivel bueno.
4. Se evidenció una relación significativa, entre el desempeño laboral en base a sus dimensiones, cumplimiento, conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a resultados, relaciones comunicación y la variable clima organizacional. De acuerdo a la percepción de los trabajadores, el desempeño laboral en dichas dimensiones es regular, en todas se observa una correlación lineal estadísticamente significativa, considerable y positiva conforme a los resultados obtenidos con la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, según tablas 10, 11, 12, 13, 14 y 15.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al sindicato de trabajadores de la institución pública, concertar un plan de mejoramiento para fortalecer el clima laboral, pues un inadecuado clima laboral afecta a los trabajadores, inclusive es un riesgo para el síndrome de Burnout al igual que un mal ambiente laboral perjudica a la institución, el sindicato busca el bienestar laboral de sus miembros.
2. A las autoridades de la institución, es importante la gestión de clima a fin de que éste sea óptimo en todos los niveles, aplicando políticas de estímulos gestionando recursos, a fin de que el ambiente laboral sea más ameno y acrecentar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.
3. Al área de Recursos Humanos de la institución pública, es importante y necesario que planifique capacitaciones integrales y continuas a todo el personal para lograr un clima óptimo en los trabajadores y contribuya al cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

## REFERENCIAS

- Ángulo, S. (2019). El clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017 [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14724/Angulo%20Arias%2c%20Susan%20Caro.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Araujo, M & Martín. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas.
- Becker, B & Gerhart B. (1996). The impact of human resource management and organizational performance: Progress and prospects. *Academy of Management Journal*, 39(4), 779–801.
- Bohórquez, E. Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. R. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Bris, M. (1998). Cuestionario de clima institucional [Tesis de Maestría]. Universidad Alcalá de Henares.
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica: su estrategia y su filosofía*. Buenos Aires Argentina: Siglo XXI Editores.
- Cabero, Llorente, & Morales (2018). Teacher performance evaluation in virtual training: Setting a model. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1). <https://idus.us.es/handle/11441/66943;jsessionid=070C157BDC2B4EAA427EF8E12CA8414E?>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw-Hill.
- Cruzado, Y. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la I. E. A. C. “CRISTO REY”, Trujillo—2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14505>
- Del Toro J, Salazar M, & Gómez J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME

- de servicios de ingeniería. *Clio América*, 5(10), 204–227.  
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/419>
- Dessler, G. (2016). *Human resource management* (15a ed.). Kindle.
- Destler, K. (2016). A matter of trust: Street level bureaucrats, organizational climate and performance management reform. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(3), 517–534.  
<https://academic.oup.com/jpart/article/27/3/517/2629328>
- Donawa, Z. (2018). Pecados capitales en los líderes de las organizaciones. *Técnica Administrativa*, 17(3). <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=170301>
- Fainshmidt S, & Frazier L. (2017). What facilitates dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust. *Long Range Planning*, 50(5).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630116300371>
- García, A. (2008). *Proceso de enseñanza/aprendizaje en educación superior* [Tesis Doctoral, Universidad de Granada, Facultad de Ciencias de la Educación].  
<https://hera.ugr.es/tesisugr/17591120.pdf>
- Gomes, G. (2017). *Ferramentas do endomarketing: Para avaliar e propor melhorias no clima organizacional e na comunicação interna* (Portuguese Edition) (Portugués) (Novas Edicoes Academico).
- Hernández R, Fernández F, & Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, B. B. (2004). *Técnicas estadísticas de investigación social*. España: Díaz de Santos.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). McGraw Hill.
- Huamán, G. (2018). Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de Producción, Moquegua, Perú. *Magister Science Journal*.  
Obtenido de <https://www.magisterimed.org/uploads/1/2/1/2/121283803/msj.01.01.59-75.gjhg.pdf>
- Iglesias, A. & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en)

- Lascano J, & Quiñónez V. (2013). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede Esmeraldas Pucese [Tesis de Grado, Universidad Israel]. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>
- Los Recursos Humanos.Com (2020) "Teoría de la equidad laboral de Stacey Adams"., desde la url: <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-equidad-laboral-de-stacey-adams/>.
- Maque, W. (2018). Estrategias de Liderazgo basadas en las Teorías de la Comunicación Clima Organizacional de Shannon, Weaver y Likert para superar la deficiente Gestión Educativa de las I.I E.E. de la Red Rural Castilla Alta Orcopampa, Provincia de Castilla Arequipa 2013. [Universidad Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Ciencias de la Salud]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7056>
- Meléndez, R. (2003). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014 [Tesis Titulación]. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Mendoza, A. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Huanchaco. 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado]. <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12864>
- MINEDU. (2016). Texto 3: Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva. Ministerio de Educación.
- Mujica, M & Pérez, (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad, Revista de Educación, Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela, Año 13, N° 24. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>
- Ordoñez, M., Espinoza, E., & Bermúdez, C. (2018). Evaluación de la percepción del clima laboral en estudiantes universitarios. Revista Universidad y Sociedad. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500212&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500212&script=sci_arttext&tlng=en)
- Pacheco, M. R., Albán, A. C., & García, Y. C. (2018). Clima institucional desde la perspectiva de estudiantes y profesores: el caso de la Universidad de

Guayaquil. Revista Universidad y Sociedad. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500184&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500184&script=sci_arttext&tIng=pt)

Pereira, A (2019). Factores del Clima Organizacional, Revista Scientific, Volum.4 Universidad Miguel de Cervantes, UMC. [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/383](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/383).

Ramos P, & et. al. (2019). La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: el cuestionario de desempeño laboral individual. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622019000300006&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622019000300006&script=sci_arttext&tIng=pt)

Rodríguez, C. (2017). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión—2016 [Tesis Titulación, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10631>

Rodríguez, Paz, Lizana, & Cornejo. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena. Salud & Sociedad, 2(2), 219–234. <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>

Sarkar, P. (2020). Relationship between organizational climate and job satisfaction of the Faculties of Assam University. Studies in Indian Place Names, 40(56). <https://archives.tpnsindia.org/index.php/sipn/article/view/4115>

Schneider B, González V, Ostroff C, & West M. (2017). Organizational climate and culture: Reflections on the history of the constructs in the Journal of Applied Psychology. Journal Information, 102(3), 468–482. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fap10000090>

Serrano, M. (2017). Compromiso organizacional y contrato psicológico: Una interacción crítica en la experiencia laboral de los trabajadores de RHONA S.A. sucursal Viña del Mar [Tesis Titulación, Universidad Andrés Bello]. [http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/8735/a122733\\_Serrano](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/8735/a122733_Serrano)

[\\_M\\_Compromiso%20organizacional%20y%20contrato%20psicologico\\_2017\\_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Shanker R, & et al. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 66–77. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879117300143>
- Soto, C. & Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. doi: <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Terrones, M. (2019). Motivación laboral y desempeño docente en instituciones educativas públicas del distrito de Huanchaco, provincia de Trujillo, Perú. *Revista Magister Science Journal*. Obtenido de <https://www.magisterimed.org/uploads/1/2/1/2/121283803/msj.02.01.8.matm.109-126.pdf>
- Wandersleben, & et al. (2016). Clima organizacional en escuelas del sistema educativo adventista de la región del Bio-Bio, Chile [Universidad de Alcalá]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=136927>
- Zapata, M. (2019). Más allá de la profesionalización: Los quehaceres de la educación. *Tecné, Episteme y Didaxis: TED*, 46. <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/TED/article/view/10544>.



## **ANEXOS**

## Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición												
Clima Organizacional	Conjunto de percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (Bris, 1998)	<p>Es el proceso en el cual se utiliza como instrumento el cuestionario de clima institucional compuesto por categorías</p> <p>Muy mala 0-20%  Mala +20 -40%  Regular +40 -60%  Buena +60 -80%  Muy buena +80%</p> <p>Que serán el % de escala de puntuación alcanzada en el cuestionario de clima institucional, (Bris 1998)</p>	Factor Comunicación	Traslado de información Rapidez – agilidad Respeto Aceptación Espacios y horarios Ocultar información	Ordinal												
			Factor Motivación	Satisfacción Reconocimiento Prestigio Autonomía													
			Factor Confianza	Confianza Sinceridad													
			Factor Participación	Se propicia la participación de todos Equipos y reuniones de trabajo Grupos formales e informales Coordinación													
Desempeño laboral	Según Bohórquez, Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Araujo y Martín, 2007).	<p>Nivel alcanzado en instrumento de medición de calidad de vida laboral de acuerdo con el siguiente puntaje:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">% de rango de escala</th> <th style="text-align: center;">Categoría</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">&gt;80% a &lt;=100 (120-150)</td> <td style="text-align: center;">Muy bueno</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt;60% a &lt;=80 (90-120)</td> <td style="text-align: center;">Bueno</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt;40% a &lt;=60 (60-90)</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt;20% a &lt;=40% (30-60)</td> <td style="text-align: center;">Malo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt;0% a &lt;=20% (0-30)</td> <td style="text-align: center;">Muy malo</td> </tr> </tbody> </table>	% de rango de escala	Categoría	>80% a <=100 (120-150)	Muy bueno	>60% a <=80 (90-120)	Bueno	>40% a <=60 (60-90)	Regular	>20% a <=40% (30-60)	Malo	>0% a <=20% (0-30)	Muy malo	Cumplimiento	Cumplimiento de plazos Cumplimiento sin errores Trabajo bajo presión	Ordinal
			% de rango de escala	Categoría													
			>80% a <=100 (120-150)	Muy bueno													
			>60% a <=80 (90-120)	Bueno													
			>40% a <=60 (60-90)	Regular													
			>20% a <=40% (30-60)	Malo													
			>0% a <=20% (0-30)	Muy malo													
			Conocimiento del trabajo	Conocimiento técnico del trabajo Conocimiento legal del trabajo Adecuado trato a sus superiores y clientes Facilidad de adaptar la teoría a la realidad socioeconómica													
Disciplina	Cumple los reglamentos Se compromete con la organización Es comprometido con la política de la organización																
Capacidad de aprendizaje	Demuestra habito de actualización y perfeccionamiento Sabe capitalizar su experiencia Demuestra aprender de la experiencia de otros Se evidencia su aprendizaje constante																
Orientación a resultados	Logro de resultados a pesar de las circunstancias Logro de satisfacción al cliente Destacable contribución al logro institucional																
Relaciones comunicación	Es empático en sus comunicaciones (no es agresivo ni sumiso) Sus superiores ponen atención a sus sugerencias Considera importante la opinión de sus compañeros Sus subordinados solicitan su consejo Tiene capacidad negociadora en el personal de la organización.																

## Cuestionario Clima Organizacional

Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Universidad?	.				
2. ¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Universidad?	.				
3. ¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Universidad?	.				
4. ¿Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Universidad?	.				
5. ¿Cómo inciden los espacios y horarios de la Universidad?	.				
6. ¿Considera usted que en la Universidad se oculta información?	.				
7. ¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Universidad?	.				
8. ¿En qué grado le parece que el personal administrativo en la Universidad?	.				
9. ¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Universidad?	.				
10. ¿Qué grado de motivación les otorga a las condiciones de trabajo en su Institución?	.				
11. ¿Cómo le parece que percibe su jefe inmediato su desempeño laboral, como cree que se valora?	.				
12. ¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Universidad?	.				
13. ¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Universidad?	.				
14. ¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución?	.				
15. ¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada trabajador de la Universidad?	.				
16. ¿Considera usted útil reunirse fuera de la institución para continuar el trabajo en la Universidad?	.				
17. ¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en la Universidad?	.				
18. ¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?	.				
19. ¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la Universidad por parte de los trabajadores y superiores?	.				
20. ¿En su opinión cual es el grado de participación de los administrados (docentes y estudiantes)?	.				
21. Percibe Ud. la opinión y reclamos de los administrados	.				
22. ¿Propicia la participación de los administrados en las deliberaciones y decisiones de su Institución?	.				
23. Propicia la participación de los trabajadores administrativos en las deliberaciones y decisiones de la Universidad?	.				
24. ¿Existe la tendencia de los trabajadores administrativos de las diversas áreas para formar parte de diversos grupos (subculturas)?	.				
25. ¿Cuál es el grado en que ayudan a los trabajadores en las actividades de la Universidad?	.				
26. ¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución?	.				
27. ¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la Universidad?	.				
28. ¿Cómo considera el nivel de formación profesional del trabajador para trabajar en equipo?	.				
29. ¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones sobre la organización – dirección de trabajo y metas en la Universidad?	.				
30. ¿En la Universidad existe una buena coordinación entre todas las áreas de personal?	.				

## Cuestionario Desempeño laboral

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos					
2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.	.				
3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.	.				
4. Cumple con retraso el trabajo asignado.	.				
5. Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo.	.				
6. Posee muy buenos conocimientos en el área.	.				
7. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.	.				
8. Aplica limitados conocimientos.	.				
9. Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia.	.				
10. Frecuentemente el apego a las políticas y su puntualidad es deficiente.	.				
11. Demuestra puntualidad y apego a las normas y políticas de la empresa.	.				
12. Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple.	.				
13. La actitud del Colaborador es deficiente no tiene predisposición para aprender.	.				
14. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.	.				
15. Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos.	.				
16. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada	.				
17. Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados.	.				
18. Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.	.				
19. Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles.	.				
20. Los resultados conseguidos son satisfactorios.	.				
21. Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo.	.				
22. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o usuarios.	.				
23. Su manera de actual conlleva excelentes relaciones de trabajo y/o Servicio al usuario.	.				
24. Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo.	.				

## Ficha técnica cuestionario Clima Organizacional

### *Escala de ítem*

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

### *Escala de dimensión*

Dimensión	Ítems	Rango	Categoría	% de rango
Comunicación	6	6-30		
Motivación	7	7-35	Muy mala	0-20%
Confianza	5	5-25	Mala	+20 -40%
Participación	12	12-40	Regular	+40 -60%
TOTAL	30	30-150	Buena	+60 -80%

### *Escala de variable*

Dimensiones	Ítems	Rango	Categoría	% de rango
5	30	30-150	Muy mala Mala Regular Buena	0-20% . +20 -40% +40 -60% +60 -80%

**Detalle dimensión – indicador – ítem**

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Comunicación	Traslado de información	1. ¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Universidad?
	Rapidez – agilidad	2. ¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Universidad?
	Respeto	3. ¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Universidad?
	Aceptación	4. ¿Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Universidad?
	Espacios y horarios	5. ¿Cómo inciden los espacios y horarios de la Universidad?
	Ocultar información	6. ¿Considera usted que en la Universidad se oculta información?
Motivación	Satisfacción	7. ¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Universidad?
		8. ¿En qué grado le parece que el personal administrativo en la Universidad?
	Reconocimiento	9. ¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Universidad?
		10. ¿Qué grado de motivación les otorga a las condiciones de trabajo en su Institución?
	Prestigio	11. ¿Cómo le parece que percibe su jefe inmediato su desempeño laboral, cómo cree que se valora?
	Autonomía	12. ¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Universidad?
13. ¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Universidad?		
Confianza	Confianza	14. ¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución?
		15. ¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada trabajador de la Universidad?
		16. ¿Considera usted útil reunirse fuera de la institución para continuar el trabajo en la Universidad?
	Sinceridad	17. ¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en la Universidad?
		18. ¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?
Participación	El personal de la Universidad propicia la participación	19. ¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la Universidad por parte de los trabajadores y superiores?
		20. ¿En su opinión cual es el grado de participación de los administrados (docentes y estudiantes)?
		21. Percibe Ud. la opinión y reclamos de los administrados
	Equipos y reuniones de trabajo	22. ¿Propicia la participación de los administrados en las deliberaciones y decisiones de su Institución?
		23. Propicia la participación de los trabajadores administrativos en las deliberaciones y decisiones de la Universidad ?

		24. ¿Existe la tendencia de los trabajadores administrativos de las diversas áreas para formar parte de diversos grupos (subculturas)?
		25. ¿Cuál es el grado en que ayudan a los trabajadores en las actividades de la Universidad?
		26. ¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución?
		27. ¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la Universidad?
		28. ¿Cómo considera el nivel de formación profesional del trabajador para trabajar en equipo?
		29. ¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones sobre la organización – dirección de trabajo y metas en la Universidad?
		30. ¿En la Universidad existe una buena coordinación entre todas las áreas de personal?

## Ficha técnica cuestionario Desempeño laboral

### *Escala de ítem*

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

### *Escala de dimensión*

Dimensión	Ítems	Rango	Categoría	% de rango
Cumplimiento	4	4-20		
Conocimiento del trabajo	4	4-20		
Disciplina	4	4-20		
Capacidad de aprendizaje	4	4-20		
Orientación a resultados	4	4-20		
Relaciones comunicación	4	4-20		
TOTAL	24	24-120		

### *Escala de variable*

Dimensiones	ítems	Rango	Categoría	% de rango
6	24	24-120	Bajo Medio Alto	0-50% +50%-75% +75% - 100%



Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cumplimiento	Cumplimiento de plazos	1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos
	Cumplimiento sin errores	2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.
	Trabajo bajo presión	3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.
		4. Cumple con retraso el trabajo asignado.
Conocimiento del trabajo	Conocimiento técnico del trabajo	5. Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo.
	Conocimiento legal del trabajo	6. Posee muy buenos conocimientos en el área.
	Adecuado trato a sus superiores y clientes	7. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.
	Facilidad de adaptar la teoría a la realidad socioeconómica	8. Aplica limitados conocimientos.
Disciplina	Cumple los reglamentos	9. Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia.
	Es comprometido con la política de la institución	10. Frecuentemente el apego a las políticas y su puntualidad es deficiente.
	Se compromete con la institución	11. Demuestra puntualidad y apego a las normas y políticas de la empresa.
		12. Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple.
Capacidad de aprendizaje	Demuestra hábito de actualización y perfeccionamiento	13. La actitud del Colaborador es deficiente no tiene predisposición para aprender.
	Sabe capitalizar su experiencia	14. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.
	Demuestra aprender de la experiencia de otros	15. Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos.
	Se evidencia su aprendizaje constante	16. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada
Orientación a resultados	Logro de resultados a pesar de las circunstancias	17. Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados.
	Logro de satisfacción al cliente	18. Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.
		19. Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles.
Destacable contribución al logro institucional	20. Los resultados conseguidos son satisfactorios.	
Relaciones comunicación	Es empático en sus comunicaciones (no es agresivo ni sumiso)	21. Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo.
	Sus superiores ponen atención a sus sugerencias	22. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o usuarios.

	Considera importante la opinión de sus compañeros	23. Su manera de actuar conlleva excelentes relaciones de trabajo y/o Servicio al usuario.
	Tiene capacidad negociadora en el personal de la institución.	24. Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo.

## Validación en confiabilidad Clima Organizacional

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas que se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Tabla.

Resultados de procesamiento de 10 aplicaciones para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Universidad?	,721	,851
2. ¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Universidad?	,297	,864
3. ¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Universidad?	,074	,868
4. ¿Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Universidad?	,620	,856
5. ¿Cómo inciden los espacios y horarios de la Universidad?	,433	,860
6. ¿Considera usted que en la Universidad se oculta información?	,585	,856
7. ¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Universidad?	,452	,859
8. ¿En qué grado le parece que el personal administrativo en la Universidad?	,356	,862
9. ¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Universidad?	-,056	,869
10. ¿Qué grado de motivación les otorga a las condiciones de trabajo en su Institución?	,328	,863
11. ¿Cómo le parece que percibe su jefe inmediato su desempeño laboral, cómo cree que se valora?	,631	,854
12. ¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Universidad?	,931	,853
13. ¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Universidad?	,235	,864
14. ¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución?	,235	,864
15. ¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada trabajador de la Universidad?	,074	,868
16. ¿Considera usted útil reunirse fuera de la institución para continuar el trabajo en la Universidad?	,235	,864
17. ¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en la Universidad?	,509	,858

18. ¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?	-,178	,875
19. ¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la Universidad por parte de los trabajadores y superiores?	-,042	,873
20. ¿En su opinión cual es el grado de participación de los administrados (docentes y estudiantes)?	,465	,859
21. Percibe Ud. la opinión y reclamos de los administrados	,653	,855
22. ¿Propicia la participación de los administrados en las deliberaciones y decisiones de su Institución?	,610	,854
23. Propicia la participación de los trabajadores administrativos en las deliberaciones y decisiones de la Universidad?	,074	,868
24. ¿Existe la tendencia de los trabajadores administrativos de las diversas áreas para formar parte de diversos grupos (subculturas)?	,750	,851
25. ¿Cuál es el grado en que ayudan a los trabajadores en las actividades de la Universidad?	,583	,855
26. ¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución?	,681	,853
27. ¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la Universidad?	,478	,859
28. ¿Cómo considera el nivel de formación profesional del trabajador para trabajar en equipo?	,429	,860
29. ¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones sobre la organización – dirección de trabajo y metas en la Universidad?	,343	,862
30. ¿En la Universidad existe una buena coordinación entre todas las áreas de personal?	,429	,860

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	30

Dado que el coeficiente hallado es  $0.865 > 0.8$  se concluye que el test y las preguntas son altamente confiables.

## Base de datos encuesta piloto

Par	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	Q 24	Q 25	Q 26	Q 27	Q 28	Q 29	Q 30
Vol 01	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Vol 02	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Vol 03	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
Vol 04	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Vol 05	2	2	1	1	3	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3
Vol 06	3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	1	2	3	1	3	1	2	2
Vol 07	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3
Vol 08	3	1	1	1	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	2
Vol 09	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Vol 10	3	1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1

## Validación en confiabilidad Desempeño laboral

La presente validación se llevó a cabo mediante una encuesta piloto en 10 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín

Los resultados fueron procesados para determinar el coeficiente Alfa de Cronbach de los resultados de las preguntas que se procesaron en el software Estadístico SPSS V. 22. Y se detallan en la siguiente tabla

Tabla.

Resultados de procesamiento de 10 aplicaciones para determinar la confiabilidad de las preguntas mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos	,583	,834
2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.	,389	,840
3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.	,670	,829
4. Cumple con retraso el trabajo asignado.	,498	,836
5. Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo.	,315	,844
6. Posee muy buenos conocimientos en el área.	-,021	,851
7. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.	,299	,844
8. Aplica limitados conocimientos.	,576	,833
9. Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia.	,889	,830
10. Frecuentemente el apego a las políticas y su puntualidad es deficiente.	,292	,843
11. Demuestra puntualidad y apego a las normas y políticas de la empresa.	,292	,843
12. Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple.	-,047	,854
13. La actitud del Colaborador es deficiente no tiene predisposición para aprender.	,292	,843
14. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.	,497	,836
15. Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos.	-,112	,857
16. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada	,096	,852

17. Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados.	,533	,835
18. Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.	,584	,834
19. Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles.	,623	,830
20. Los resultados conseguidos son satisfactorios.	-,047	,854
21. Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo.	,732	,828
22. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o usuarios.	,644	,830
23. Su manera de actuar conlleva excelentes relaciones de trabajo y/o Servicio al usuario.	,639	,831
24. Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo.	,353	,842

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,846</b>	<b>24</b>

Dado que el coeficiente hallado es  $0.846 > 0.8$  se concluye que el test y las preguntas son altamente confiables.

## Base de datos encuesta piloto

Par	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
Vol 01	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
Vol 02	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Vol 03	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
Vol 04	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Vol 05	1	3	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2
Vol 06	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	1	2	3	1	3
Vol 07	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	3
Vol 08	1	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1
Vol 09	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3
Vol 10	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2



**1 Validación en constructo mediante juicio de expertos “Cuestionario de clima organizacional”**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	Traslado de información	1. ¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Universidad?						X		X		X		X	
		Rapidez – agilidad	2. ¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Universidad?						X		X		X		X	
		Respeto	3. ¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Universidad?						X		X		X		X	
		Aceptación	4. ¿Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Universidad?						X		X		X		X	
		Espacios y horarios	5. ¿Cómo inciden los espacios y horarios de la Universidad?						X		X		X		X	
		Ocultar información	6. ¿Considera usted que en la Universidad se oculta información?						X		X		X		X	
	MOTIVACIÓN	Satisfacción	7. ¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Universidad?						X		X		X		X	
			8. ¿En qué grado le parece que el personal administrativo en la Universidad?						X		X		X		X	
		Reconocimiento	9. ¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Universidad?						X		X		X		X	
			10. ¿Qué grado de motivación les otorga a las condiciones de trabajo en su Institución?						X		X		X		X	
		Prestigio	11. ¿Cómo le parece que percibe su jefe inmediato su desempeño laboral, cómo cree que se valora?						X		X		X		X	
		Autonomía	12. ¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Universidad?						X		x		x		x	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO													
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			13. ¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Universidad ?							X		X		X			
	CONFIANZA	Confianza	14. ¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución?							X		X		X			
15. ¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada trabajador de la Universidad?										X		X		X			
16. ¿Considera usted útil reunirse fuera de la institución para continuar el trabajo en la Universidad?											X		X		X		
Sinceridad		17. ¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en la Universidad?								X		X		X			
			18. ¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?							X		X		X			
	PARTICIPACIÓN	El personal de la Universidad propicia la participación	19. ¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la Universidad por parte de los trabajadores y superiores?							X		X		X			
20. ¿En su opinión cual es el grado de participación de los administrados (docentes y estudiantes)?											X		X		X		
21. Percibe Ud. la opinión y reclamos de los administrados											X		X		X		
Equipos y reuniones de trabajo		22. ¿Propicia la participación de los administrados en las deliberaciones y decisiones de su Institución?									X		X		X		
		23. Propicia la participación de los trabajadores administrativos en las deliberaciones y decisiones de la Universidad ?									X		X		X		
		24. ¿Existe la tendencia de los trabajadores administrativos de las diversas áreas para formar parte de diversos grupos (subculturas)?									X		X		X		
		25. ¿Cuál es el grado en que ayudan a los trabajadores en las actividades de la Universidad?									X		X		X		
		26. ¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución?									x		x		x		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
			27. ¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la Universidad?						X		X		X		X	
		Coordinación	28. ¿Cómo considera el nivel de formación profesional del trabajador para trabajar en equipo?						X		X		X		X	
			29. ¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones sobre la organización – dirección de trabajo y metas en la Universidad?						X		X		X		X	
			30. ¿En la Universidad existe una buena coordinación entre todas las áreas de personal?						X		X		X		X	

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**'CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL'**

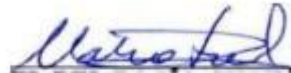
**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de clima organizacional de los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_ CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO \_\_\_\_

**VALORACIÓN:**

<del>APRUEBA</del>	OBSERVADO	NO APRUEBA
--------------------	-----------	------------



**1 Validación en constructo mediante juicio de expertos "Cuestionario de desempeño laboral"**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCIO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	CUMPLIMIENTO	Cumplimiento de plazos	1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos						X		X		X		X	
		Cumplimiento sin errores	2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.						X		X		X		X	
		Trabajo bajo presión	3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.						X		X		X		X	
			4. Cumple con retraso el trabajo asignado.						X		X		X		X	
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Conocimiento técnico del trabajo	5. Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo.						X		X		X		X	
		Conocimiento legal del trabajo	6. Posee muy buenos conocimientos en el área.						X		X		X		X	
		Adecuado trato a sus superiores y clientes	7. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.						X		X		X		X	
		Facilidad de adaptar la teoría a la realidad socioeconómica	8. Aplica limitados conocimientos.						x		X		x		x	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCIO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DISCIPLINA	Cumple los reglamentos	9. Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia.					X		X		X		X			
	Es comprometido con la política de la institución	10. Frecuentemente el apego a las políticas y su puntualidad es deficiente.					X		X		X		X			
	Se compromete con la institución	11. Demuestra puntualidad y apego a las normas y políticas de la empresa.					X		X		X		X			
		12. Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple.					X		X		X		X			
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	Demuestra hábito de actualización y perfeccionamiento	13. La actitud del Colaborador es deficiente no tiene predisposición para aprender.					X		X		X		X			
	Sabe capitalizar su experiencia	14. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.					X		X		X		X			
	Demuestra aprender de la experiencia de otros	15. Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos.					X		X		X		X			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCIO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
		Se evidencia su aprendizaje constante	16. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada							X		X		X		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		Logro de resultados a pesar de las circunstancias	17. Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados.							X		X		X		
		Logro de satisfacción al cliente	18. Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.							X		X		X		
			19. Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles.								X		X		X	
		Destacable contribución al logro institucional	20. Los resultados conseguidos son satisfactorios.							X		X		X		
RELACIONES COMUNICACIÓN		Es empático en sus comunicaciones (no es agresivo ni sumiso)	21. Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo.							X		X		X		
		Sus superiores ponen atención a sus sugerencias	22. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o usuarios.							X		X		X		
		Considera importante la opinión de sus compañeros	23. Su manera de actual con lleva excelentes relaciones de trabajo y/o Servicio al usuario.							x		x		x		







**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL"**

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de desempeño laboral de los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO

**VALORACIÓN:**

<del>Aprobado</del>	Observado	No aprobado
---------------------	-----------	-------------



## 2 Validación en constructo mediante juicio de expertos “Cuestionario de clima organizacional”

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	Traslado de información	1. ¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Universidad?						X		X		X		X	
		Rapidez – agilidad	2. ¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Universidad?						X		X		X		X	
		Respeto	3. ¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Universidad?						X		X		X		X	
		Aceptación	4. ¿Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Universidad?						X		X		X		X	
		Espacios y horarios	5. ¿Cómo inciden los espacios y horarios de la Universidad?						X		X		X		X	
		Ocultar información	6. ¿Considera usted que en la Universidad se oculta información?						X		X		X		X	
	MOTIVACIÓN	Satisfacción	7. ¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Universidad?						X		X		X		X	
			8. ¿En qué grado le parece que el personal administrativo en la Universidad?						X		X		X		X	
		Reconocimiento	9. ¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Universidad?						X		X		X		X	
			10. ¿Qué grado de motivación les otorga a las condiciones de trabajo en su Institución?						X		X		X		X	
		Prestigio	11. ¿Cómo le parece que percibe su jefe inmediato su desempeño laboral, cómo cree que se valora?						X		X		X		X	
		Autonomía	12. ¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Universidad?						X		x		x		x	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
			13. ¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Universidad ?						X		X		X		X	
CONFIANZA	Confianza		14. ¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución?						X		X		X		X	
			15. ¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada trabajador de la Universidad?						X		X		X		X	
			16. ¿Considera usted útil reunirse fuera de la institución para continuar el trabajo en la Universidad?							X		X		X		X
	Sinceridad		17. ¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en la Universidad?						X		X		X		X	
			18. ¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?						X		X		X		X	
PARTICIPACIÓN	El personal de la Universidad propicia la participación		19. ¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la Universidad por parte de los trabajadores y superiores?						X		X		X		X	
			20. ¿En su opinión cual es el grado de participación de los administrados (docentes y estudiantes)?						X		X		X		X	
			21. Percibe Ud. la opinión y reclamos de los administrados							X		X		X		X
	Equipos y reuniones de trabajo		22. ¿Propicia la participación de los administrados en las deliberaciones y decisiones de su Institución?						X		X		X		X	
			23. Propicia la participación de los trabajadores administrativos en las deliberaciones y decisiones de la Universidad ?						X		X		X		X	
			24. ¿Existe la tendencia de los trabajadores administrativos de las diversas áreas para formar parte de diversos grupos (subculturas)?						X		X		X		X	
			25. ¿Cuál es el grado en que ayudan a los trabajadores en las actividades de la Universidad?						X		X		X		X	
			26. ¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución?						x		x		x		x	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
			27. ¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la Universidad?						X		X		X		X	
		Coordinación	28. ¿Cómo considera el nivel de formación profesional del trabajador para trabajar en equipo?						X		X		X		X	
			29. ¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones sobre la organización – dirección de trabajo y metas en la Universidad?						X		X		X		X	
			30. ¿En la Universidad existe una buena coordinación entre todas las áreas de personal?						X		X		X		X	

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL"**

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de clima organizacional de los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_ Dr. WALTER JULIO COLUMNA RAFAEL \_\_\_\_

**VALORACIÓN:**

APRUEBA	OBSERVADO	NO APRUEBA
---------	-----------	------------

~~APRUEBA~~  
OBSERVADO  
*W J C R*

DNI: 17817081

## 2 Validación en constructo mediante juicio de expertos "Cuestionario de desempeño laboral"

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCÍO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	CUMPLIMIENTO	Cumplimiento de plazos	1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos						X		X		X		X	
		Cumplimiento sin errores	2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.						X		X		X		X	
		Trabajo bajo presión	3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.						X		X		X		X	
			4. Cumple con retraso el trabajo asignado.						X		X		X		X	
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Conocimiento técnico del trabajo	5. Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo.						X		X		X		X	
		Conocimiento legal del trabajo	6. Posee muy buenos conocimientos en el área.						X		X		X		X	
		Adecuado trato a sus superiores y clientes	7. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.						X		X		X		X	
		Facilidad de adaptar la teoría a la realidad socioeconómica	8. Aplica limitados conocimientos.						x		X		x		x	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCIO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DISCIPLINA	Cumple los reglamentos	9. Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia.					X		X		X		X			
	Es comprometido con la política de la institución	10. Frecuentemente el apego a las políticas y su puntualidad es deficiente.					X		X		X		X			
	Se compromete con la institución	11. Demuestra puntualidad y apego a las normas y políticas de la empresa.					X		X		X		X			
		12. Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple.					X		X		X		X			
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	Demuestra hábito de actualización y perfeccionamiento	13. La actitud del Colaborador es deficiente no tiene predisposición para aprender.					X		X		X		X			
	Sabe capitalizar su experiencia	14. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.					X		X		X		X			
	Demuestra aprender de la experiencia de otros	15. Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos.					X		X		X		X			



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	CHOTÓN CALVO MARIEL DEL ROCIO												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
		Se evidencia su aprendizaje constante	16. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada						X		X		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		Logro de resultados a pesar de las circunstancias	17. Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados.						X		X		X			
		Logro de satisfacción al cliente	18. Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.						X		X		X			
			19. Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles.							X		X		X		
		Destacable contribución al logro institucional	20. Los resultados conseguidos son satisfactorios.						X		X		X			
RELACIONES COMUNICACIÓN		Es empático en sus comunicaciones (no es agresivo ni sumiso)	21. Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo.						X		X		X			
		Sus superiores ponen atención a sus sugerencias	22. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o usuarios.						X		X		X			
		Considera importante la opinión de sus compañeros	23. Su manera de actual conlleva excelentes relaciones de trabajo y/o Servicio al usuario.						x		x		x			





**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL"**

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de desempeño laboral de los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. WALTER JULIO COLUMNA RAFAEL

**VALORACIÓN:**

<del>Aprobado</del>	Observado	No aprobado
---------------------	-----------	-------------

  
17817081

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**“CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL”**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN	Traslado de información	1. ¿Cuál es el nivel de la comunicación, respecto a la fluidez de la información en la Universidad?						X		X		X		X	
		Rapidez – agilidad	2. ¿Cómo considera la rapidez en el traslado de la información en la Universidad?						X		X		X		X	
		Respeto	3. ¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de las propuestas entre los miembros de la Universidad?						X		X		X		X	
		Aceptación	4. ¿Cómo considera usted la funcionalidad de las normas que afectan a la Universidad?						X		X		X		X	
		Espacios y horarios	5. ¿Cómo inciden los espacios y horarios de la Universidad?						X		X		X		X	
		Ocultar información	6. ¿Considera usted que en la Universidad se oculta información?						X		X		X		X	
	MOTIVACIÓN	Satisfacción	7. ¿Cómo calificaría el grado de satisfacción existente en la Universidad?						X		X		X		X	
			8. ¿En qué grado le parece que el personal administrativo en la Universidad?						X		X		X		X	
		Reconocimiento	9. ¿Cómo calificaría el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la Universidad?						X		X		X		X	
			10. ¿Qué grado de motivación les otorga a las condiciones de trabajo en su Institución?						X		X		X		X	
		Prestigio	11. ¿Cómo le parece que percibe su jefe inmediato su desempeño laboral, cómo cree que se valora?						X		X		X		X	
		Autonomía	12. ¿Cómo considera que es el grado de autonomía existente en la Universidad?						X		X		X		X	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1															
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación										
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			13. ¿Cuál es el grado de relaciones interpersonales en la Universidad ?								X		X		X		X		
CONFIANZA	Confianza		14. ¿Cómo calificaría el grado de confianza que se vive en su Institución?								X		X		X		X		
			15. ¿Considera Ud. que existe respeto por los espacios de cada trabajador de la Universidad?								X		X		X		X		
			16. ¿Considera usted útil reunirse fuera de la institución para continuar el trabajo en la Universidad?								X		X		X		X		
	Sinceridad		17. ¿Cómo calificaría el grado de sinceridad en las relaciones en la Universidad?								X		X		X		X		
			18. ¿Qué grado de importancia le da al trato amical entre los compañeros de trabajo?								X		X		X		X		
PARTICIPACIÓN	El personal de la Universidad propicia la participación		19. ¿Cómo le parece que es la participación en las actividades de la Universidad por parte de los trabajadores y superiores?								X		X		X		X		
			20. ¿En su opinión cual es el grado de participación de los administrados (docentes y estudiantes)?								X		X		X		X		
			21. Percibe Ud. la opinión y reclamos de los administrados									X		X		X		X	
	Equipos y reuniones de trabajo		22. ¿Propicia la participación de los administrados en las deliberaciones y decisiones de su Institución?									X		X		X		X	
			23. Propicia la participación de los trabajadores administrativos en las deliberaciones y decisiones de la Universidad ?									X		X		X		X	
			24. ¿Existe la tendencia de los trabajadores administrativos de las diversas áreas para formar parte de diversos grupos (subculturas)?									X		X		X		X	
			25. ¿Cuál es el grado en que ayudan a los trabajadores en las actividades de la Universidad?									X		X		X		X	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta					Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
			26. ¿Cómo es el nivel de trabajo en equipo en su Institución?						X		X		X		X	
			27. ¿Cómo valora el desarrollo de las reuniones en la Universidad?						X		X		X		X	
		Coordinación	28. ¿Cómo considera el nivel de formación profesional del trabajador para trabajar en equipo?						X		X		X		X	
			29. ¿Cómo le parece el número/frecuencia de reuniones sobre la organización – dirección de trabajo y metas en la Universidad?						X		X		X		X	
			30. ¿En la Universidad existe una buena coordinación entre todas las áreas de personal?						X		X		X		X	

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**“CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL”**

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de clima organizacional de los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Wilder Teatino Ticlio

**DNI y CORREO ELECTRÓNICO:** 18106688 - teatinosociados@hotmail.com

**VALORACIÓN:**

Deficiente	Aceptable	Excelente
------------	-----------	-----------



Firma del evaluador

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**“CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL”**

Coloque un ASPA (X) en (SI) si cumple los criterios calificación o (NO) si no cumple los criterios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	CUMPLIMIENTO	Cumplimiento de plazos	1. Cumple con el trabajo en los tiempos previstos demostrando iniciativa en los plazos establecidos						X		X		X		X	
		Cumplimiento sin errores	2. Cumple con el trabajo en tiempos establecidos sin errores.						X		X		X		X	
		Trabajo bajo presión	3. Cumple medianamente el trabajo en los tiempos propuestos.						X		X		X		X	
			4. Cumple con retraso el trabajo asignado.						X		X		X		X	
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Conocimiento técnico del trabajo	5. Demuestra aceptables conocimientos en el trabajo.						X		X		X		X	
		Conocimiento legal del trabajo	6. Posee muy buenos conocimientos en el área.						X		X		X		X	
		Adecuado trato a sus superiores y clientes	7. En la ejecución del trabajo, demuestra amplios conocimientos en el área y/o procesos afines.						X		X		X		X	



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1												
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Facilidad de adaptar la teoría a la realidad socioeconómica	8. Aplica limitados conocimientos.						X		X		X			
DISCIPLINA		Cumple los reglamentos	9. Demuestra acatamiento de las normas, así como su puntualidad y asistencia.						X		X		X			
		Es comprometido con la política de la institución	10. Frecuentemente el apego a las políticas y su puntualidad es deficiente.						X		X		X			
		Se compromete con la institución	11. Demuestra puntualidad y apego a las normas y políticas de la empresa.							X		X		X		
			12. Buena puntualidad y asistencia como acatamiento de políticas, rara vez incumple.								X		X		X	
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE		Demuestra hábito de actualización y perfeccionamiento	13. La actitud del Colaborador es deficiente no tiene predisposición para aprender.						X		X		X			
		Sabe capitalizar su experiencia	14. Capta los hechos, procedimientos, procesos y enseñanzas satisfactoriamente.						X		X		X			



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1											
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
		Demuestra aprender de la experiencia de otros	15. Muy buena predisposición para el aprendizaje y conocimiento de los procesos.					X		X		X			
		Se evidencia su aprendizaje constante	16. Eficaz receptividad de los procesos, hechos e información proporcionada y buscada					X		X		X			
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		Logro de resultados a pesar de las circunstancias	17. Extraordinaria predisposición a pesar de no disponer todos los recursos consigue los resultados.					X		X		X			
		Logro de satisfacción al cliente	18. Deficiente optimización de recursos, no consigue los resultados.					X		X		X			
			19. Consigue muy buenos resultados, con los recursos disponibles.					X		X		X			
		Destacable contribución al logro institucional	20. Los resultados conseguidos son satisfactorios.					X		X		X			
RELACIONES COMUNICACION		Es empático en sus comunicaciones (no es agresivo ni sumiso)	21. Su manera de comportarse evidencia muy buenas relaciones en el trabajo.					X		X		X			
		Sus superiores ponen atención a sus sugerencias	22. Su interacción permite aceptables relaciones con el equipo y/o usuarios.					X		X		X			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Experto 1											
				Opciones de respuesta				Criterios de evaluación							
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
		Considera importante la opinión de sus compañeros	23. Su manera de actuar conlleva excelentes relaciones de trabajo y/o Servicio al usuario.							X		X		X	
		Tiene capacidad negociadora en el personal de la institución.	24. Su trato provoca permanentemente malestar en el trabajo.							X		X		X	

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**“CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL”**

**OBJETIVO:** Evaluar el nivel de desempeño laboral de los servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, año 2019.

**DIRIGIDO A:** Trabajadores administrativos de una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Wilder Teatino Tichio

**DNI y CORREO ELECTRÓNICO:** 18106683 - teatinoasociados@hotmail.com

**VALORACIÓN:**

Deficiente	Acceptable	excelente
------------	------------	-----------



Firma del evaluador

### Base de datos resultados de cuestionario Clima Organizacional

particip	Items																													
	Comunicación						Motivación						Confianza						Participación											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	
2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	
3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
4	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2
5	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	
6	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1
7	2	3	2	3	3	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	2
8	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3
9	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2
10	3	3	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	3	1	1	2
11	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
12	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
13	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
14	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
15	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
16	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
17	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
18	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
19	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
20	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
21	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3

particip	Items																														
	Comunicación						Motivación						Confianza						Participación												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
24	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
25	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
26	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
28	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
29	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
30	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
31	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
32	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
33	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	
34	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
35	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
36	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	
37	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	
38	2	3	2	3	3	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	2	
39	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	
40	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	
41	3	3	2	1	3	2	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	3	1	1	2	
42	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
43	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
44	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
45	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
46	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	
47	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	

particip	Items																													
	Comunicación					Motivación							Confianza						Participación											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
48	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
49	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
50	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
51	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
52	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
55	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
56	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
57	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
59	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
60	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
61	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
62	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
63	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
64	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
65	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
66	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
67	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
69	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4

### Base de datos resultados de cuestionario Desempeño laboral

Participant	Item																							
	Cumplimiento				Conocimiento Trab.				Disciplina				Capacidad Aprend.				Orientación Result.				Relaciones Comunicac.			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2
3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
4	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
5	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1
6	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	1	1	2
7	1	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	1
8	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2
9	3	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3
10	2	2	1	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	3	2	3	1	2
11	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
12	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
13	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
14	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
16	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
17	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
18	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
19	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
20	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
21	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4





Participant	Item																							
	Cumplimiento				Conocimiento Trab.				Disciplina				Capacidad Aprend.				Orientación Result.				Relaciones Comunicac.			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
46	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
47	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
48	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
49	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3
50	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
51	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
52	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
54	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
55	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
56	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
57	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
58	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
59	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
60	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
61	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
62	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
63	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
64	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
65	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
66	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
67	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
68	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
69	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5

## An Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Escala
<p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral que tienen los servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor oriente del Perú, 2019?</p> <p><b>Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional y sus dimensiones en los servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en los servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer el nivel de clima organizacional de servidores administrativo en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.</li> <li>- Conocer el nivel de desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019.</li> <li>- Establecer la correlación entre el clima organizacional en base a sus dimensiones conocimiento, motivación, confianza y participación con el desempeño laboral que tienen servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019.</li> <li>- Establecer la relación entre el desempeño laboral en base a sus dimensiones cumplimiento,</li> </ul>	<p>H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de servidores administrativos en una institución</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Factor Comunicación</p> <p>Factor Motivación</p> <p>Factor Confianza</p> <p>Factor Participación</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Conocimiento del trabajo</p> <p>Disciplina</p> <p>Capacidad de aprendizaje</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Relaciones comunicación</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Escala</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En qué magnitud las dimensiones del clima organizacional se relacionan con la variable desempeño laboral en los servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019?</li> <li>- ¿En qué medida las dimensiones del desempeño laboral se relacionan con la variable clima organizacional en servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019?</li> </ul>	<p>conocimiento del trabajo, disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a resultados y relaciones comunicación, con el clima organizacional que tienen servidores administrativos en una institución universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019.</p>	<p>universitaria pública del Nor Oriente del Perú, 2019.</p>			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Declaratoria de Originalidad del Autor


Yo, **Polo Zamudio Hermelinda Violeta**, con DNI N° 18075948, egresado de la Escuela de posgrado, Programa académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Trujillo declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulado: "Clima organizacional y desempeño laboral de servidores administrativos en una Institución Universitaria Pública del Nor Oriente del Perú, 2019.

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Trujillo 08 de Agosto de 2020

<b>Polo Zamudio Hermelinda Violeta</b>	
DNI: 18075948	Firma 
ORCID:0000-0003-3963-1494	