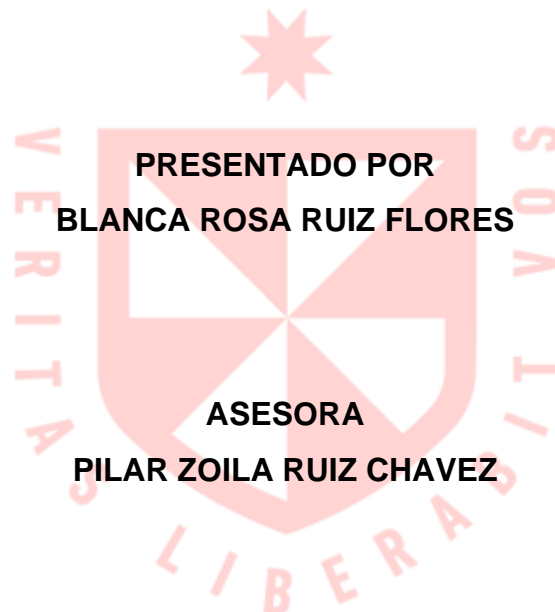




**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
UNIDAD DE POSGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE  
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA, 2022**



**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DIRECCIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - MBA**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA, LIMA, 2022**

**PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DIRECCIÓN  
Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - MBA**

**PRESENTADO POR**

**BLANCA ROSA RUIZ FLORES**

**ASESORA**

**MG. PILAR ZOILA RUIZ CHAVEZ**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedico a mis padres Reynaldo y Martha, quienes siempre han motivado mi crecimiento profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, a Dios y a nuestra Madre la Virgen María, a esta Casa de Estudios, a los docentes y amigos que me apoyaron en el desarrollo de esta tesis.

## ÍNDICE

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xiii
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	1
1.1. Antecedentes de la investigación.....	1
1.1.1. Antecedentes nacionales.....	1
1.1.2. Antecedentes internacionales.....	3
1.2. Bases teóricas.....	5
1.2.1. Clima Organizacional.....	5
1.2.2. Desempeño laboral.....	10
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN</b> .....	16
2.1. Formulación de hipótesis.....	16
2.1.1. Hipótesis general.....	16
2.1.2. Hipótesis específicas.....	16
2.2. Variables.....	17
2.3. Operacionalización de variables.....	18
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....	21
3.1. Diseño metodológico.....	21
3.2. Diseño muestral.....	23
3.3. Técnicas para la recolección de datos.....	25
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	25
3.5. Aspectos éticos.....	26

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b> .....	27
4.1. Análisis descriptivo .....	27
4.2. Análisis inferencial .....	59
4.2.1. Prueba de Normalidad .....	59
4.2.2. Comprobaciones de hipótesis .....	61
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....	68
<b>CONCLUSIONES</b> .....	73
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	76
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	78
Referencias bibliográficas .....	79
Tesis .....	80
Referencias hemerográficas .....	81
Referencias electrónicas .....	82
<b>ANEXOS</b> .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968).	8
Tabla 02. Siete métodos de evaluación del desempeño laboral según Robbins y Coulter (2014).....	11
Tabla 03. Operacionalización de la variable 01: Clima organizacional. ....	19
Tabla 04. Operacionalización de la variable 02: Desempeño laboral. ....	20
Tabla 05. Distribución de la población por áreas.....	24
Tabla 06. Niveles de clima organizacional .....	27
Tabla 07. Niveles de realización personal.....	28
Tabla 08. Niveles de involucramiento laboral.....	29
Tabla 09. Niveles de supervisión.....	30
Tabla 10. Niveles de comunicación.....	31
Tabla 11. Niveles de condiciones laborales .....	32
Tabla 12. Niveles de desempeño laboral. ....	33
Tabla 13. Niveles de proactividad.....	34
Tabla 14. Niveles de responsabilidad.....	35
Tabla 15. Niveles de conocimientos.....	36
Tabla 16. Niveles de comunicación interna .....	37
Tabla 17. Respuestas ítem 01 variable clima organizacional. ....	38
Tabla 18. Respuestas ítem 02 variable clima organizacional. ....	39
Tabla 19. Respuestas ítem 03 variable clima organizacional. ....	40
Tabla 20. Respuestas ítem 04 variable clima organizacional. ....	41
Tabla 21. Respuestas ítem 05 variable clima organizacional. ....	42
Tabla 22. Respuestas ítem 06 variable clima organizacional. ....	43



Tabla 23. Respuestas ítem 07 variable clima organizacional. ....	44
Tabla 24. Respuestas ítem 08 variable clima organizacional. ....	45
Tabla 25. Respuestas ítem 09 variable clima organizacional. ....	46
Tabla 26. Respuestas ítem 10 variable clima organizacional. ....	47
Tabla 27. Respuestas ítem 11 variable clima organizacional. ....	48
Tabla 28. Respuestas ítem 01 variable desempeño laboral. ....	49
Tabla 29. Respuestas ítem 02 variable desempeño laboral. ....	50
Tabla 30. Respuestas ítem 03 variable desempeño laboral. ....	51
Tabla 31. Respuestas ítem 04 variable desempeño laboral. ....	52
Tabla 33. Respuestas ítem 06 variable desempeño laboral. ....	54
Tabla 34 Respuestas ítem 07 variable desempeño laboral. ....	55
Tabla 35. Respuestas ítem 08 variable desempeño laboral. ....	56
Tabla 36. Respuestas ítem 09 variable desempeño laboral. ....	57
Tabla 37. Respuestas ítem 10 variable desempeño laboral. ....	58
Tabla 38. Prueba de Normalidad para variable clima organizacional. ....	59
Tabla 39. Prueba de Normalidad para variable desempeño laboral. ....	60
Tabla 40. Correlación Rho de Spearman para el clima organizacional y el desempeño laboral.....	61
Tabla 41. Correlación Rho de Spearman para la realización personal y el desempeño laboral.....	62
Tabla 42. Correlación Rho de Spearman para el involucramiento laboral y el desempeño laboral.....	63
Tabla 43. Correlación Rho de Spearman para la supervisión y el desempeño laboral. ....	64

Tabla 44. Correlación Rho de Spearman para la comunicación organizacional y el desempeño laboral. ....	65
Tabla 45. Correlación Rho de Spearman para las condiciones laborales y el desempeño laboral.....	66
Tabla 46. Interpretación de coeficientes de correlación del Rho de Spearman.	67
Tabla 47. Alfa de Cronbach para el cuestionario clima organizacional. ....	89
Tabla 48. Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral. ....	89
Tabla 49. Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach. ....	90
Tabla 50. Decisiones de los expertos evaluadores cuestionario clima organizacional.....	91
Tabla 51. Decisiones de los expertos evaluadores cuestionario desempeño laboral.....	92
Tabla 52. Niveles y rangos de la variable clima organizacional.....	102
Tabla 53. Niveles y rangos de la dimensión realización personal.....	102
Tabla 54. Niveles y rangos de la dimensión involucramiento laboral.....	102
Tabla 55. Niveles y rangos de la dimensión supervisión. ....	102
Tabla 56. Niveles y rangos de la dimensión comunicación organizacional.....	103
Tabla 57. Niveles y rangos de la dimensión condiciones laborales. ....	103
Tabla 58. Niveles y rangos de la variable desempeño laboral.....	103
Tabla 59. Niveles y rangos de la dimensión proactividad .....	103
Tabla 60. Niveles y rangos de la dimensión responsabilidad .....	103
Tabla 61. Niveles y rangos de la dimensión conocimientos.....	104
Tabla 62. Niveles y rangos de la dimensión comunicación interna.....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño aplicado en la investigación.....	23
Figura 02: Niveles de clima organizacional .....	27
Figura 03. Niveles de realización personal.....	28
Figura 04. Niveles de involucramiento laboral .....	29
Figura 05. Niveles de supervisión .....	30
Figura 06. Niveles de comunicación organizacional.....	31
Figura 07. Niveles de condiciones laborales. ....	32
Figura 08. Niveles de desempeño laboral. ....	33
Figura 09. Niveles de proactividad .....	34
Figura 10. Niveles de responsabilidad. ....	35
Figura 11. Niveles de conocimiento. ....	36
Figura 12. Niveles de comunicación interna.....	37
Figura 13. Respuestas ítem 01 variable clima organizacional .....	38
Figura 14. Respuestas ítem 02 variable clima organizacional. ....	39
Figura 15. Respuestas ítem 03 variable clima organizacional.....	40
Figura 16. Respuestas ítem 04 variable clima organizacional.....	41
Figura 17. Respuestas ítem 05 variable clima organizacional.....	42
Figura 18. Respuestas ítem 06 variable clima organizacional. ....	43
Figura 19. Respuestas ítem 07 variable clima organizacional.....	44
Figura 20. Respuestas ítem 08 variable clima organizacional.....	45
Figura 21. Respuestas ítem 09 variable clima organizacional.....	46
Figura 22. Respuestas ítem 10 variable clima organizacional.....	47
Figura 23. Respuestas ítem 11 variable clima organizacional.....	48

Figura 24. Respuestas ítem 01 variable desempeño laboral. ....	49
Figura 25. Respuestas ítem 02 variable desempeño laboral. ....	50
Figura 26. Respuestas ítem 03 variable desempeño laboral. ....	51
Figura 27. Respuestas ítem 04 variable desempeño laboral. ....	52
Figura 28. Respuestas ítem 05 variable desempeño laboral. ....	53
Figura 29. Respuestas ítem 06 variable desempeño laboral. ....	54
Figura 30. Respuestas ítem 07 variable desempeño laboral. ....	55
Figura 31. Respuestas ítem 08 variable desempeño laboral. ....	56
Figura 32. Respuestas ítem 09 variable desempeño laboral. ....	57
Figura 33. Respuestas ítem 10 variable desempeño laboral. ....	58

## RESUMEN

El objetivo de la tesis es determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior. La metodología de investigación utilizada es de un enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal.

La técnica que se aplicó fue una encuesta, para ello se diseñó dos cuestionarios con preguntas cerradas bajo la escala de Likert, que fue validado por el juicio de expertos. La población encuestada fueron 39 colaboradores administrativos de la universidad en estudio.

La conclusión general fue que el clima organizacional se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de un ente educativo superior. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,718 el cual indicó que existe una correlación alta y directa entre ambas variables.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, realización personal, supervisión, condiciones laborales.

## ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine how the organizational climate and work performance are related in the administrative collaborators of a higher education entity. The methodology used had a quantitative approach, basic research, level correlational, non-experimental design, and cross section.

Data collection was carried out through the application of two questionnaires with closed questions designed with a Likert scale; both instruments were validated and met the demanding reliability. The surveyed population was 39 administrative collaborators of the university under study.

The general conclusion was that the organizational climate is very significantly related to job performance in the administrative collaborators of a higher education entity. The intensity of the correlation was based on a Spearman's Rho coefficient of 0.718 which indicated that there is a high and direct correlation between both variables.

**Keywords:** Organizational climate, Job performance, personal fulfillment, supervision, working conditions.

NOMBRE DEL TRABAJO

**13. TESIS - RUIZ FLORES - ASESORA PIL  
AR RUIZ.docx**

RECuento DE PALABRAS

**17419 Words**

RECuento DE CARACTERES

**98834 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**127 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**6.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 18, 2023 8:43 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 18, 2023 8:45 AM GMT-5**

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad del desempeño laboral es atribuida al jefe de Recursos Humanos, al propio trabajador, al equipo de trabajo que es responsable de las diferentes acciones que deben permitir alcanzar los objetivos propuestos por cada entidad de acuerdo a una filosofía de acción.

Por lo tanto, es importante conocer el clima organizacional y el desempeño laboral de un ente educativo superior.

Según (Robbins y Coulter, 2010), mencionan que el clima organizacional son el conjunto de valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en cómo actúan los miembros de una organización. Asimismo, para que las empresas logren sus metas y objetivos deben aunar esfuerzos junto con todos los colaboradores, creando ambientes agradables para los mismos.

Arias y Arias (2014) explican que el concepto de clima organizacional (CLOR) refiere a un conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores en un ambiente interno de trabajo.

En el mundo aún existen empresas que no consideran importante el clima organizacional y desempeño laboral. Si estos dos temas fuesen de vital importancia, las empresas se evitarían una serie de problemas en las distintas áreas de trabajo.



Según Osorio (citado en el diario Gestión, el 03 de octubre de 2019) menciona que el clima organizacional en las empresas peruanas se ha cobrado mayor importancia con respecto en ofrecer mejores ambientes de trabajo, equipos con ergonomía, ambiente laboral más cómodos, entre otros, con el propósito de retener a talentos humanos que son vitales para la permanencia de una organización. Para Osorio es importante realizar encuestas de forma anual, para medir el progreso de la gestión del clima organizacional, y luego trabajar en un plan de acción para mejorar los puntos débiles y potenciar los fuertes.

Hoy en día las organizaciones de educación superior deben tener claro su visión, misión y objetivos para brindar servicios de calidad. Actualmente, en el Perú existe la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria que tiene por finalidad el licenciamiento, supervisión de la calidad, fiscalización del servicio educativo superior universitario. Teniendo como uno de sus objetivos el cuidado de contar con Recursos Humanos y Económicos que le den sostenibilidad en el tiempo.

Los problemas que evidencia un ente educativo superior, con respecto al clima organizacional es la parcial realización personal de los colaboradores, el parcial involucramiento de los colaboradores, ineficiente comunicación en las distintas áreas de trabajo, ausencia de liderazgo eficaz, supervisión excesiva a los colaboradores, y condiciones laborales que podrían mejorarse con referencia al mundo actual. Por ello, el presente trabajo de investigación tiene por finalidad asociar la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral; asimismo, analizar cómo estas variables se relacionan con los colaboradores administrativos.

En cuanto al problema que se plantea a nivel general fue ¿de qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior?

El objetivo es determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

La hipótesis que se plantea es que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

El presente trabajo de investigación tiene como justificación práctica determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior. Y, asimismo, facilitar a comprender las inquietudes y conductas de los colaboradores administrativos.

La investigación permite analizar métodos de prevención y propuestas de solución a fin de que se fomente un buen clima organizacional en dicha entidad educativa superior y se logre alcanzar un buen desempeño laboral.

Las limitaciones que se presentaron fueron de tiempo (protocolos de seguridad COVID-19), sin embargo, se logró coordinar un tiempo exclusivo para que se pueda desarrollar la encuesta contando para ello con la autorización de la mencionada entidad Educativa Superior para realizar el presente estudio.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional; la población fue de 39 colaboradores administrativos del ente en estudio; no se consideró muestra debido a lo accesible de la población, fue un estudio censal. Donde los resultados evidenciaron que el

clima organizacional y desempeño laboral son aceptables; sin embargo, se debe considerar y atender a un conjunto de colaboradores que aún están percibiendo un clima organizacional y desempeño laboral regular, que podría mejorarse en la entidad. En cuanto a la validez de los resultados al haberse situado el estudio en la totalidad de la población de 39 colaboradores administrativos; los resultados tienen validez para el contexto de un ente educativo superior.

La tesis contiene cinco capítulos: capítulo I Marco Teórico; capítulo II Hipótesis y Variables, capítulo III Metodología de la Investigación; capítulo IV Resultados de la tesis, y capítulo V Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, apéndices que respaldan dicha investigación.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

En la tesis se tomaron en consideración antecedentes nacionales e internacionales, relacionados con la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral.

#### **1.1.1. Antecedentes nacionales**

**Chanca, J. (2020).** Desarrolló una tesis de maestría, titulada: Eficiencia del clima organizacional y el desempeño laboral del personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, 2020; para la Universidad Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

El tesista manifestó que la variable clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal. Tiene un enfoque de investigación básica, descriptivo-correlacional de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por ciento veinte alumnos del tercer año de distintas profesiones del IESTPE. Se midió a través de encuestas.

Concluye que existe vínculos importantes entre las variables, reconociendo que el clima organizacional es trascendental en las asociaciones y modifica la percepción que los trabajadores tienen sobre su ambiente.

**Bobadilla, C. (2017).** Desarrolló una tesis de maestría de título: “Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo; para la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. La población estuvo conformada por 104 docentes de cuatro Institutos Superiores de la localidad. Este estudio fue de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal – correlacional. La conclusión más resaltante fue que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo, con la aplicación de la prueba estadística de Chi Cuadrada, a través de la comprobación de hipótesis.

**Solano, Sh. (2017).** Presentó una tesis de maestría titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017”. Para la Universidad César Vallejo. Cuya finalidad fue determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada. Donde se aplicó una investigación de tipo descriptivo y correlacional, y contó con una muestra de 20 colaboradores. Se obtuvo como resultado que si existe una correlación significativa entre ambas variables; con un nivel de correlación de Pearson positivo de 0,675. Se concluyó que el clima organizacional es inadecuado en dicha entidad debido a que las autoridades ejecutaban procedimientos incorrectos, y esta situación perjudicó el desempeño de los colaboradores. En ese sentido, un buen clima organizacional siempre va generar un sentimiento de pertenencia de parte de los trabajadores dentro de una empresa

### **1.1.2. Antecedentes internacionales**

**Zans, A. (2017).** Desarrolló una tesis de maestría de título: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” - Nicaragua. En esta investigación el objetivo fue describir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre ambas variables. El enfoque fue cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. La población estuvo integrada por 88 trabajadores y funcionarios, y se seleccionó una muestra de 59 trabajadores y funcionarios.

Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional presente en la FAREM, en los indicadores optimismo, euforia y entusiasmo son de mayor medida, y en los indicadores la frialdad y distanciamiento son de menor medida. Por lo tanto, el tesista consideró medianamente favorable, a la vez, desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la respectiva facultad.

**Santamaría, J. (2020).** Desarrolló una tesis de maestría, titulada: “Incidencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Datapro S.A, en la ciudad de Quito – Ecuador. El tesista manifestó que la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas incidió en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. Se midió a través de encuestas en escala Likert a todo el universo de la empresa cuyos resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, describieron y explicaron

como el clima organizacional y sus dimensiones incide en el desempeño de la empresa Datapro S.A. descartando por completo la idea de independencia entre las variables indicadas. La conclusión fue que los aspectos a fortalecer para el clima organizacional son: comunicación, trabajo en equipo, remuneración, reconocimiento, liderazgo. También concluye proponer un plan de mejora inmediata en el ámbito de las dos variables donde se consideró el desarrollo de: una arquitectura organizacional acorde al direccionamiento estratégico de la empresa, un sistema de comunicación interno estructurado y participativo, un sistema de reconocimiento y compensación, el fomento del trabajo en equipo.

**Vera, N. y Suárez, A. (2018).** Presentaron un artículo científico titulado: "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad"; para la revista científica de la Universidad Cienfuegos-Ecuador. El objetivo de este trabajo fue analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente de los funcionarios de la CNT-EP del Cantón La Libertad; ya que todas las organizaciones del Estado ecuatoriano buscan el mejoramiento continuo del ambiente institucional, es por ello que los investigadores pusieron énfasis en analizar el éxito o fracaso del clima organizacional. Para la comprobación de hipótesis se aplicó la prueba de chi. cuadrado el cual comprobó que el valor p es menor en un 0,00 al nivel de significancia del 5%, es decir, que se rechaza la hipótesis, nula, y se acepta la hipótesis alternativa, en consecuencia, el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de la Corporación Nacional de

Telecomunicaciones del cantón La Libertad. Después de haber aplicado encuestas al 80 % de la población, se concluyó que los empleados trabajan en un clima laboral donde se sienten desmotivados porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones y bonos, el cual incide en un su desempeño laboral como en la ineficiencia de las actividades, calidad de servicio y productividad por parte de los empleados del CNT-EP cantón la Libertad, provincia de Santa Elena. Se concluyó que la empresa no realiza evaluaciones periódicas a los empleados, por lo tanto, no valora el rendimiento global en función a las metas y resultados que se propone la empresa, para lograr una productividad.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Clima Organizacional**

#### **Definiciones de Clima Organizacional**

Para Dessler (1976) citado por Méndez (2006) menciona que “el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. (p.33).

Según Chiavenato (2007), define que “el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades



motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes”. (p.59).

Según Uribe (2014) hace referencia a los autores Taquiri y Litwin (1968) el cual definen al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que, el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización. (p.40).

Goncalves (2000) menciona que el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son observadas directa o indirectamente por los trabajadores que desarrollan sus actividades en ese medio ambiente; a su vez, tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

Rodríguez (2016) define que “el clima organizacional depende directamente de la cultura de cada empresa, es decir la personalidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación de los miembros de la organización, a su vez, influye en la conducta de los mismos.” (p. 6).

Uribe (2014) explica que la importancia del clima organizacional radica en su efecto que tiene en los trabajadores, con respecto a su conducta y a su desempeño en las organizaciones. También menciona que el clima organizacional su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización. Este análisis se basa en las investigaciones de Forehand y Gilmer (1964) que también conceptualizan el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras.

Chiavenato (2011) comenta que “la cultura organizacional puede ser fuerte o débil; es fuerte cuando los trabajadores comparten los valores e influye en su comportamiento y expectativas”. Es débil cuando no se comparten los valores. Esta afirmación de Chiavenato, indica que, si una organización se preocupa por sus trabajadores que estén satisfechos al cubrir sus necesidades básicas, logrará obtener un mejor desempeño laboral dentro de la misma, lo cual es favorable para un buen clima organizacional, por el contrario, si no demuestra preocupación por cubrir dichas necesidades del trabajador afectará su desempeño laboral y afectará el clima organizacional.

Por eso es necesario efectuar una evaluación en la gestión organizacional a fin de obtener logros alcanzados en el tiempo de ejecución.

Chiavenato, hace un comentario referido a este tipo de evaluación que se debe tener en cuenta: el modelo de Likert que señala las variables comparativas identificadas como Sistemas de Administración: coercitivo, benevolente, consultivo y participativo, destacando este último porque se orienta la brújula de la administración moderna de personas.

**Tabla 01. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968).**

<b>Variables comparativas</b>	<b>Sistema 1 Autoritario coercitivo</b>	<b>Sistema 2 Autoritario benevolente</b>	<b>Sistema 3 Consultivo</b>	<b>Sistema 4 Participativo</b>
<b>Proceso de toma de decisiones</b>	Totalmente centralizado en la cúpula de la organización que monopoliza las decisiones.	Centralizado en la cúpula, pero permite una delegación de decisiones, sencillas y rutinarias.	Consulta a los niveles inferiores, permite delegación y participación de las personas.	Totalmente delegado y descentralizado. La cúpula define políticas y controla resultados.
<b>Sistemas de comunicación</b>	Bastante precario. Solo comunicaciones verticales, descendentes, de órdenes.	Relativamente precario, prevalecen comunicaciones verticales descendentes sobre las ascendentes.	Se facilita el flujo de comunicaciones verticales (ascendentes/descendentes) y horizontales.	Las comunicaciones son vitales para el éxito de la empresa. La información es totalmente compartida.
<b>Relaciones interpersonales</b>	Los contactos entre personas provocan desconfianza. La organización informal está prohibida y considerada perjudicial. Los puestos aíslan a las personas.	Son toleradas con alguna condescendencia. La organización informal es incipiente y considerada como amenaza para la empresa.	Se deposita en las personas una confianza relativa. La empresa incentiva la organización informal. El trabajo en equipo o en grupos esporádicos.	Trabajo en equipos. La formación de grupos informales es importante. Confianza mutua, participación y compromiso grupal.
<b>Sistemas de recompensas</b>	Centrado en sanciones y medidas disciplinarias. Obediencia estricta a los reglamentos internos. Raras recompensas materiales.	Centrado en sanciones y medidas disciplinarias de manera menos arbitraria. Recompensas salariales más frecuentes. Raras recompensas sociales.	Centrado en las recompensas materiales (especialmente salarios). Recompensas sociales ocasionales. Raras sanciones o castigos.	Centrado en las recompensas sociales. Recompensas materiales y salariales frecuentes. Raras sanciones y cuando se presentan son decididas por los grupos.

**Fuente:** Chiavenato (2011).

### **Dimensiones del Clima organizacional**

Palma (2004). La Psicóloga Peruana Sonia Palma Carrillo implementó La Escala CL-SPC un instrumento diseñado con la técnica de Likert

comprendiendo con un total de 50 ítems con el objetivo de medir la variable clima laboral también denominado como percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral. La investigadora propone cinco dimensiones con respecto al clima organizacional.

1. **Autorrealización o realización personal:** Esta dimensión se refiere a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
2. **Involucramiento laboral:** Esta dimensión se refiere a la identificación que tiene los trabajadores con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
3. **Supervisión:** Esta dimensión pone énfasis las apreciaciones de los trabajadores sobre la funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral y asimismo plantea una relación de apoyo y orientación para las tareas de los trabajadores y su desempeño laboral diario.
4. **Comunicación organizacional:** Esta dimensión se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa para el cumplimiento de las labores de los trabajadores.
5. **Condiciones laborales:** Esta dimensión se refiere al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas a los trabajadores. (pp.4-6).

### **1.2.2 Desempeño laboral**

Palaci (2005) define que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un trabajador realiza en sus labores por un período de tiempo. Estas conductas, de uno o varios trabajadores en distintos tiempos de labores, incidirá en la eficiencia de un clima organizacional”. (p.155).

Chiang y San Martín (2015) citan a Milkovich y Boudrem (1994) estos investigadores definen el desempeño laboral el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo en una organización. (p.160).

Robbins y Judge (2013) antiguamente las organizaciones sólo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas consideradas en la descripción del puesto de trabajo, hoy en día las organizaciones menos jerárquicas y más orientadas al servicio requieren de más información. Los investigadores reconocen 3 tipos principales de conducta que constituyen el desempeño laboral: Desempeño de la tarea, civismo y falta de productividad. (pg.555)

Robbins y Coulter (2014) recomienda a los gerentes siete métodos de evaluación del desempeño laboral de los empleados. Con la finalidad de saber si los empleados están haciendo su trabajo de modo eficiente y efectivo o si es necesaria una mejora. (p.395)

**Tabla 02. Siete métodos de evaluación del desempeño laboral según Robbins y Coulter (2014).**

Método de evaluación	Descripción	Ventajas	Desventajas
<b>Ensayo escrito</b>	El evaluador escribe una descripción de las fortalezas y debilidades del empleado, desempeño en el pasado y potencial; proporciona sugerencias para mejorar.	Es fácil de utilizar.	Es más bien una medida de la habilidad de escritura del evaluador que del desempeño laboral del empleado.
<b>Incidentes críticos</b>	El evaluador se enfoca en comportamientos críticos que separan el desempeño efectivo del inefectivo.	Se basa en el comportamiento del empleado.	Consume mucho tiempo, no se puede cuantificar.
<b>Escalas gráficas de calificación</b>	Es un método popular que lista un conjunto de factores de desempeño y una escala incremental, el evaluador registra la lista y clasifica a los empleados en cada factor.	Proporciona datos cuantitativos, no requiere mucho tiempo.	No proporciona información a detalle sobre el comportamiento en el puesto de trabajo.
<b>Escalas de calificación basadas en el comportamiento (BARS)</b>	Popular método que combina elementos de un incidente crítico y escalas gráficas de calificación; el evaluador utiliza una escala de calificación, pero son ejemplos de comportamiento normal en el puesto de trabajo.	Se enfoca en comportamientos específicos y medibles en el puesto de trabajo.	Requieren mucho tiempo, son difíciles de desarrollar.
<b>Comparaciones multipersonales</b>	Los empleados se clasifican en comparación con otros del mismo grupo de trabajo.	Compara a los empleados entre sí.	Difícil con un gran número de empleados; implica aspectos legales.
<b>Administración por objetivos (MBO)</b>	Se evalúa qué tan bien cumplen objetivos específicos los empleados.	Se enfoca en objetivos, orientados a resultados.	Consume mucho tiempo.
<b>Evaluación de 360 grados.</b>	Utiliza la retroalimentación de supervisores, empleados y compañeros.	Es riguroso.	Consume mucho tiempo.

Fuente: Robbins y Coulter (2014) p.396.

### **Importancia de la evaluación del desempeño laboral**

Dessler y Varela (2011). Consideran importante calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares. La evaluación del desempeño laboral también se supone que dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar las deficiencias

en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente. (p.222).

Chiang y San Martín (2015) estos investigadores consideran que los criterios para medir el desempeño laboral de los trabajadores son: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. Asimismo, también consideran que el desempeño laboral es lograr los objetivos de la eficiencia, cuando se utiliza los recursos de la empresa eficientemente.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Después de haber revisado bibliografía con respecto al desempeño laboral las siguientes dimensiones va estrechamente ligada con la realidad de la empresa, como el perfil y actividades desarrolladas por los trabajadores de la Universidad Privada. Por lo tanto, para la presente investigación se consideró las siguientes dimensiones:

**Proactividad:** Galindo y Echavarría (2011) explican que la proactividad es la capacidad de ver el camino hacia adelante y tomar acciones en el presente, para llegar a la meta establecida de una manera efectiva. Esta explicación de estos investigadores pone en énfasis que la proactividad es la capacidad del ser humano en cambiar las cosas, proponer nuevas iniciativas, desarrollar cambios constructivos, buscar oportunidades de mejora y tener capacidad de respuesta.

**Comunicación interna:** Según Robbins y Judge (2013) comenta que “la comunicación tiene cuatro funciones primordiales dentro de un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional, e información”. (p.336). Estos autores explican que la comunicación actúa en una empresa de distintas maneras para monitorear el comportamiento de los integrantes de una organización.

Según la Real Academia Española (2012) define que la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes.

**Conocimientos:** Newstrom (2011) este autor define el conocimiento como el proceso progresivo, donde es desarrollado por el hombre para aprehender su mundo, realizarse como persona y como ser vivo. Núñez (2004), Este investigador explica que el conocimiento tiene un carácter individual y social; asimismo el conocimiento puede ser personal, grupal y organizacional, y que cada individuo recibe e interpreta la información basándose en las experiencias pasadas, y a la vez es inducido por los grupos a los que perteneció y pertenece.

**Responsabilidad:** Polo (2019), este investigador define a la responsabilidad como un valor que está asociado a la conciencia de la persona. La responsabilidad permite reflexionar, organizar y valorar las consecuencias de sus actos. Polo plantea que existe tres tipos de responsabilidades que son responsabilidad ética: como seres humanos percibimos y somos conscientes



de la existencia y sus condiciones; responsabilidad moral: es la respuesta que debemos dar por las normas morales que permiten la convivencia humana y la responsabilidad legal: es la respuesta que damos ante las leyes de un país o leyes internacionales.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Administración del desempeño.** Dessler y Varela (2011). Explican que es un “proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa”. (p. 222).

**Desempeño:** Chiavenato (2011) define al desempeño como “el comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos”. (p.204).

**Productividad organizacional.** Robbins y Coulter (2014) define a la productividad organizacional como “la cantidad de bienes y servicios producidos, dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción”. (p.272).

**Eficiencia:** Gutiérrez (2015) define que es el cumplimiento de los objetivos de una organización, en donde el trabajador debe dar un uso adecuado, racional u óptimo a los recursos.

**Eficacia:** Real academia española (RAE, 2014) define la eficacia como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera".

**Efectividad:** Real academia española (RAE, 2014) define a la efectividad como el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia.

**Realización Personal:** Real academia española (RAE,2014) Consecución satisfactoria de las aspiraciones personales por medios propios.

**Supervisión:** Chiavenato (2011) define la supervisión como la etapa de control que da seguimiento y mide el desempeño. (p.370)

**Condiciones Laborales:** Chiavenato (2011) define que las condiciones laborales (ambientales, tiempo, sociales) influyen en el trabajo. (p.277)

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Formulación de hipótesis**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

El Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

#### **2.1.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1:**

La realización personal es muy significativa con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

##### **Hipótesis específica 2:**

El involucramiento laboral es muy significativo con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

### **Hipótesis específica 3:**

La supervisión es muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

### **Hipótesis específica 4:**

La comunicación organizacional es muy significativa con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

### **Hipótesis específica 5:**

Las condiciones laborales son muy significativas con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente Educativo Superior.

## **2.2. Variables**

### **De la hipótesis general**

- **Variable 01:** Clima organizacional
- **Variable 02:** Desempeño laboral.

### **De la Hipótesis específica 1**

- **Dimensión 01 variable 01:** Realización personal.
- **Variable 02:** Desempeño laboral.

**De la Hipótesis específica 2:**

- **Dimensión 02 variable 01:** Involucramiento laboral.
- **Variable 02:** Desempeño laboral.

**De la Hipótesis específica 3:**

- **Dimensión 03 variable 01:** Supervisión.
- **Variable 02:** Desempeño laboral.

**De la Hipótesis específica 4:**

- **Dimensión 04 variable 01:** Comunicación organizacional.
- **Variable 02:** Desempeño laboral.

**De la Hipótesis específica 5:**

- **Dimensión 05 variable 01:** Condiciones laborales.
- **Variable 02:** Desempeño laboral.

**2.3. Operacionalización de variables**

Según Córdova (2017): “La operacionalización de variables es la parte donde se propone cómo se va a medir la variable y se vuelve concreta la variable que es abstracta”. (p.66). A continuación, se presentan las tablas de operacionalización de variables de la investigación.

**Tabla 03. Operacionalización de la variable 01: Clima organizacional.**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
<b>Dimensión 01:</b> Realización personal	Desarrollo personal	Ordinal	<b>Cuestionario para todas las dimensiones</b>
	Desarrollo profesional		
<b>Dimensión 02:</b> Involucramiento laboral	Compromiso con la institución.	Ordinal	
	Identificación con la institución.		
<b>Dimensión 03:</b> Supervisión	Apoyo a las tareas.	Ordinal	
	Funcionamiento.		
<b>Dimensión 04:</b> Comunicación organizacional	Fluidez en la comunicación.	Ordinal	
	Claridad en la comunicación.		
<b>Dimensión 05:</b> Condiciones laborales	Elementos materiales.	Ordinal	
	Elementos psicosociales.		
	Elementos económicos.		

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 04. Operacionalización de la variable 02: Desempeño laboral.**

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Dimensión 01:</b> Proactividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Búsqueda de oportunidades de mejora.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> </ul>	Ordinal	
<b>Dimensión 02</b> Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción.</li> <li>• Puntualidad.</li> <li>• Cumple objetivos y metas.</li> </ul>	Ordinal	
<b>Dimensión 03:</b> Conocimientos.	<p>Conocimientos específicos del puesto. Destrezas para el uso de herramientas del trabajo.</p>	Ordinal	<b>Cuestionario para todas las dimensiones</b>
<b>Dimensión 04:</b> Comunicación interna	<p>Comunicación efectiva con el jefe. Comunicación efectiva con los compañeros.</p>	Ordinal	

**Fuente:** Elaboración propia

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico.**

Se aplicó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal.

La presente investigación ha sido desarrollada aplicando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y corte transversal, debido a que se recolectaron los datos en un momento único en la población elegida para el estudio. Según Hernández y Mendoza (2018) el diseño no experimental es aquel donde no existe manipulación intencionada de variables independientes, y se analizan los hechos en su contexto natural.

#### **Recolección de datos en el tiempo: Diseño transversal.**

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que, en este diseño, “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 151).

En ese sentido, esta investigación también aplicó el diseño no experimental, de corte transversal, ya que la población fueron colaboradores de diversas



áreas de un ente educativo superior, donde se analizó sus características respecto de las dos variables concebidas y sus respectivas dimensiones; y posteriormente se analizó las relaciones entre las mismas.

### **Enfoque de la investigación: cuantitativo**

Respecto a este enfoque, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan: “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, porque se entiende que se cumplen etapas donde no se pueden eludir pasos, y se debe cumplir el orden riguroso. Además, los estudios cuantitativos, se inicia a partir de una idea que debe ser delimitada, luego plantean objetivos y preguntas de investigación, se procede a revisar la literatura y se elabora un marco teórico. Por lo tanto, de las preguntas se presentan hipótesis y se miden variables, se diseña un plan para probarlas dentro de un contexto; se hace un análisis a través de métodos estadísticos, y se obtiene una serie de conclusiones en referencia a las hipótesis”. (p. 4).

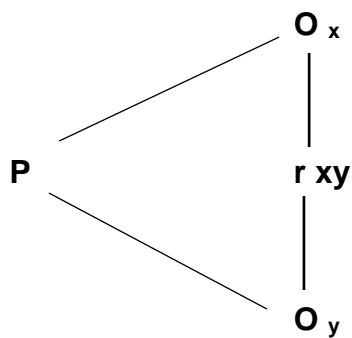
La presente tesis fue de enfoque cuantitativo, ya que también se cumplió con todas las etapas planificadas como la formulación de los problemas, planteamiento de objetivos, la formulación de hipótesis y aplicación de métodos estadístico con la finalidad de comprobar las hipótesis y brindar respuesta a los problemas de la investigación.

El nivel fue correlacional, según Moisés (2018) debido a que “mide la existencia de relación simétrica entre variables, adicionalmente mide el grado

y el tipo de correlación siempre y cuando las variables estén correlacionadas” (p.115).

**El diseño no experimental con nivel correlacional puede apreciarse en el siguiente diagrama:**

*Figura 1.* Diseño aplicado en la investigación



Fuente: **elaboración propia.**

Donde:

**P** = Población.

**O<sub>x</sub>** = Medición en la variable x.

**r<sub>xy</sub>** = Relación entre las variables xy.

**O<sub>y</sub>** = Medición en la variable y.

### **3.2. Diseño muestral**

Según Triola (2018) explica que la población es un conjunto completo de sujetos u objetos sobre el cual se desea investigar una particular característica. La población del estudio estuvo conformada por los

colaboradores administrativos de un ente educativo superior. No se consideró en la población objetivo a las autoridades con cargo docente.

La población fue en total 39 colaboradores administrativos, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 05. Distribución de la población por áreas.**

AREA DE PERSONAL BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
LOGISTICA	5
CENTRO DE COMPUTO: SOPORTE TECNICO	4
MANTENIMIENTO	5
SECRETARÍA GENERAL	1
SECRETARIAS	7
BIBLIOTECA	1
ASUNTOS ACADÉMICOS	1
GRADOS Y TÍTULOS	1
POST-GRADO:	1
CENTRO DE IDIOMAS:	1
CALL CENTER:	2
ÁREA CONTABLE	1
<b>TOTAL, POBLACIÓN OBJETIVO</b>	<b>39</b>

**Fuente:** elaboración propia.

Se pone énfasis en que **no se utilizó muestra** debido a que fueron 39 colaboradores administrativos pertenecientes a la población objetivo del estudio, fue una cantidad de colaboradores manejable para la fase de recolección de datos; por lo tanto, no se necesitó de una muestra, siendo un

estudio de **tipo censal**. Según Triola (2018) el censo o estudio censal es el conjunto de datos de todos los miembros de una población.

### **3.3. Técnicas para la recolección de datos**

En esta investigación se recolectó datos por medio de la técnica de la encuesta, con la aplicación del instrumento cuestionario; en sí fueron dos cuestionarios (uno para cada variable), los cuales fueron aplicados en un sólo momento a la población respectiva, en forma presencial. Los dos cuestionarios estuvieron diseñados con preguntas cerradas y como alternativas de respuesta se trabajó con la escala de Likert. *(Véase en Anexos las fichas técnicas de los cuestionarios)*. Ambos cuestionarios fueron sometidos a validación por medio del Juicio de expertos y sometidos a pruebas de fiabilidad con la técnica del Alfa de Cronbach. *(Véase en Anexos las tablas resumen y fichas de validez de expertos;asimismo, la prueba de fiabilidad de cada instrumento)*.

Además, Rodríguez – Sosa y Burneo (2017) mencionan que el cuestionario es un instrumento que se aplica mucho en las ciencias sociales y está conformado por un conjunto de preguntas cerradas que debe ser respondida; donde las respuestas deben ser analizadas con el uso de herramientas estadísticas.

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para el proceso de recojo de datos se utilizó una base de datos en SPSS, versión 26; donde todos los daros se procesaron para obtener los cálculos de

las variables en estudio con sus respectivas dimensiones. Después se obtuvo los niveles o baremos de cada variable y en sus dimensiones respectivas; luego se elaboraron las tablas de frecuencia y las gráficas de barras respectivas para cada ítem de los cuestionarios. Por último, se desarrolló la prueba de normalidad con la finalidad de establecer el uso de pruebas estadísticas de comprobación de hipótesis, con las que se puso a prueba las hipótesis formuladas con la finalidad de emitir conclusiones.

### **3.5. Aspectos éticos**

Este estudio cumplió con el respeto a los seres humanos, debido a que no hubo ningún tipo de discriminación. Asimismo, en la etapa de recojo de datos no hubo manipulación casual o intencional, además, se respetó la confidencialidad y anonimato de los colaboradores administrativos que participaron en la investigación. Por último, se respetó los derechos de autoría de todas las publicaciones que se utilizaron para el desarrollo del marco teórico, ya que se llevó a cabo las citas correctamente y todos los autores están mencionados en las referencias.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### Variable 01: Clima organizacional

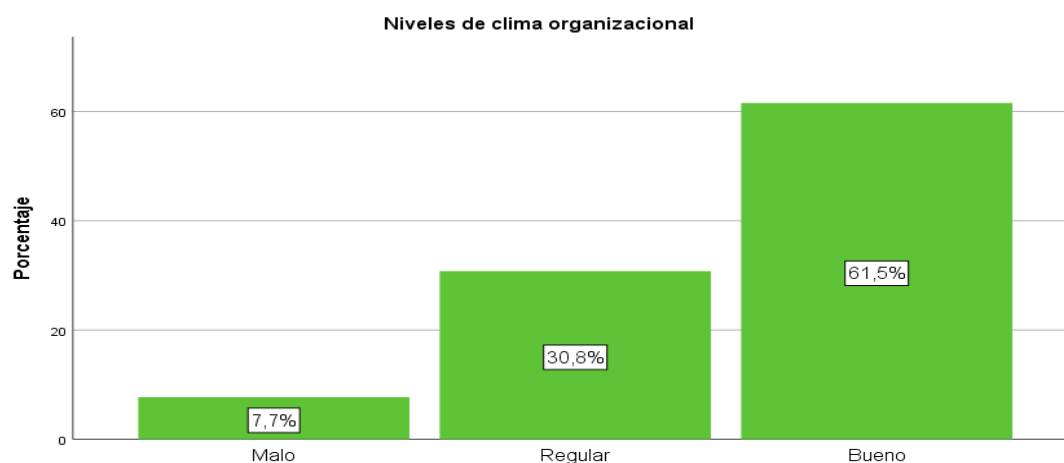
Niveles de la variable Clima organizacional.

**Tabla 06. Niveles de clima organizacional.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7,7	7,7	7,7
	Regular	12	30,8	30,8	38,5
	Bueno	24	61,5	61,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 02: Niveles de clima organizacional**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 06 y figura 02 que en la variable clima organizacional, de los 39 colaboradores encuestados un 7,7% percibieron un clima organizacional malo, un 30,8% un clima organizacional regular, y un 61,5% percibieron un clima organizacional bueno. Se observa un predominio de clima organizacional bueno según la percepción de los encuestados.

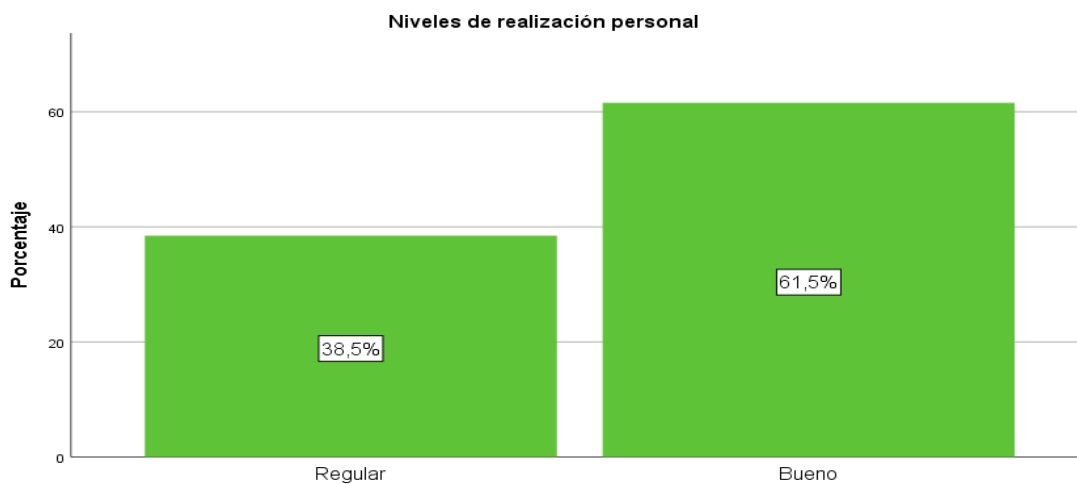
### Niveles de la Dimensión 01: Realización personal.

**Tabla 07. Niveles de realización personal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	38,5	38,5	38,5
	Bueno	24	61,5	61,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 03. Niveles de realización personal.**



**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 07 y figura 03 que, en la realización personal, de los 39 colaboradores encuestados un 38,5% percibieron una realización personal regular, y un 61,5% percibieron un nivel de realización personal bueno. Se observa un predominio del nivel de realización personal bueno según la percepción de los encuestados.

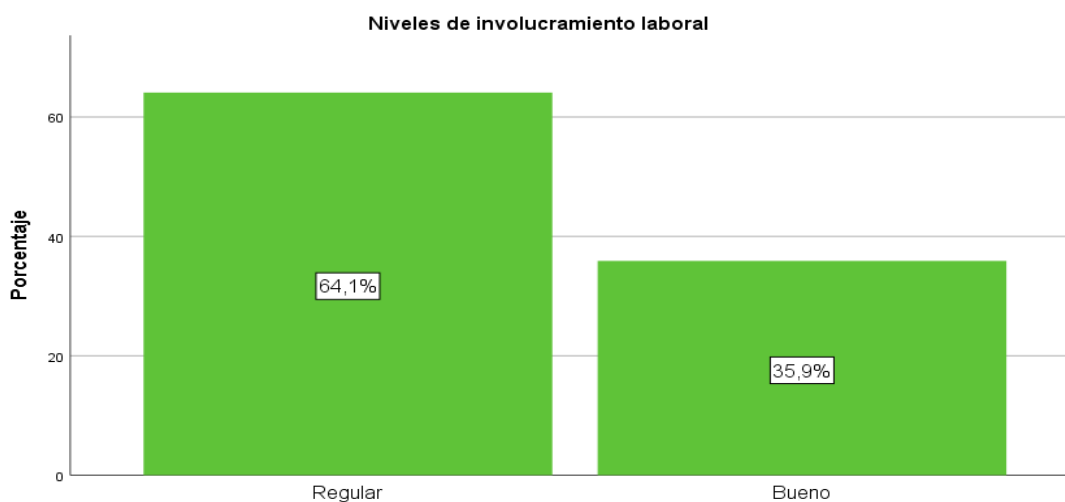
### Niveles de la Dimensión 02: Involucramiento laboral.

**Tabla 08. Niveles de involucramiento laboral.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	25	64,1	64,1	64,1
	Bueno	14	35,9	35,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 04. Niveles de involucramiento laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.



Se observó en la tabla 08 y figura 04 que en la dimensión involucramiento laboral, de los 39 colaboradores encuestados un 64,1% percibieron un involucramiento laboral regular, y un 35,9% percibieron un involucramiento laboral bueno. Se observa un predominio del nivel de involucramiento laboral regular según la percepción de los encuestados.

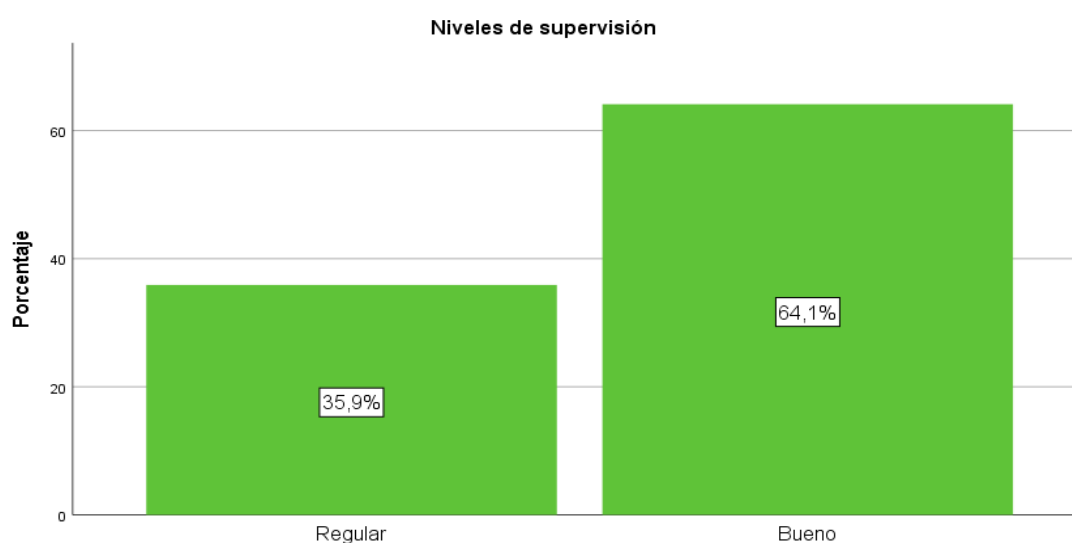
### Niveles de la Dimensión 03: Supervisión.

**Tabla 09. Niveles de supervisión.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	35,9	35,9	35,9
	Bueno	25	64,1	64,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 05. Niveles de supervisión.**



**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 09 y figura 05 que en la dimensión supervisión, de los 39 colaboradores encuestados un 35,9% percibieron una supervisión regular, y un 64,1% percibieron un nivel de supervisión bueno. Se observa un predominio del nivel de supervisión bueno según la percepción de los encuestados.

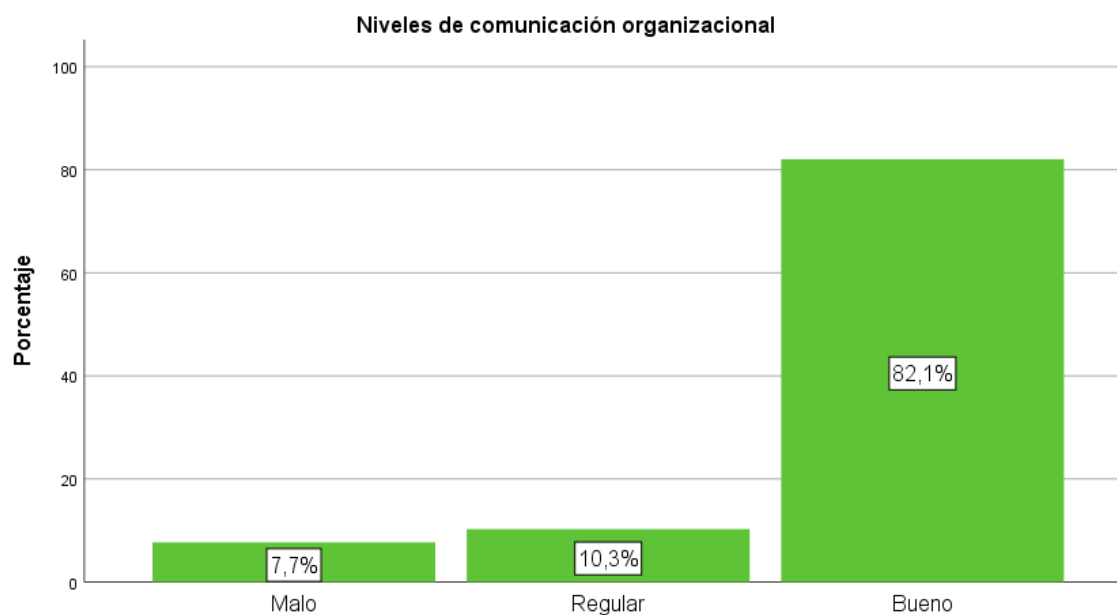
#### Niveles de la Dimensión 04: Comunicación organizacional.

**Tabla 10. Niveles de comunicación.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7,7	7,7	7,7
	Regular	4	10,3	10,3	17,9
	Bueno	32	82,1	82,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 06. Niveles de comunicación organizacional**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 10 y figura 06 que en la dimensión comunicación organizacional, de los 39 colaboradores encuestados un 7,7% percibieron un nivel de comunicación organizacional malo, un 10,3% percibieron una comunicación organizacional regular, y un 82,1% percibieron un nivel de comunicación organizacional bueno. Se observó un predominio del nivel de comunicación organizacional bueno según la percepción de los encuestados.

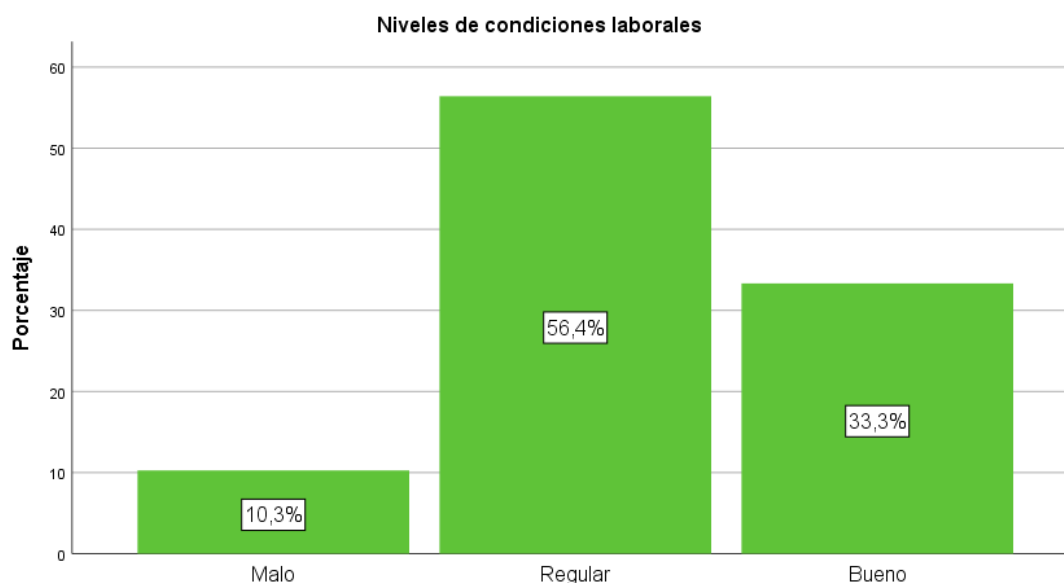
### Niveles de la Dimensión 05: Condiciones laborales.

**Tabla 11. Niveles de condiciones laborales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	10,3	10,3	10,3
	Regular	22	56,4	56,4	66,7
	Bueno	13	33,3	33,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 07. Niveles de condiciones laborales.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 11 y figura 07 que en la dimensión condiciones laborales, de los 39 colaboradores encuestados un 10,3% percibieron un nivel de condiciones laborales malo, un 56,4% percibieron condiciones laborales regulares, y un 33,3% percibieron un nivel de condiciones laborales bueno. Se observó un predominio del nivel de condiciones laborales regular según la percepción de los encuestados.

## Variable 02: Desempeño laboral

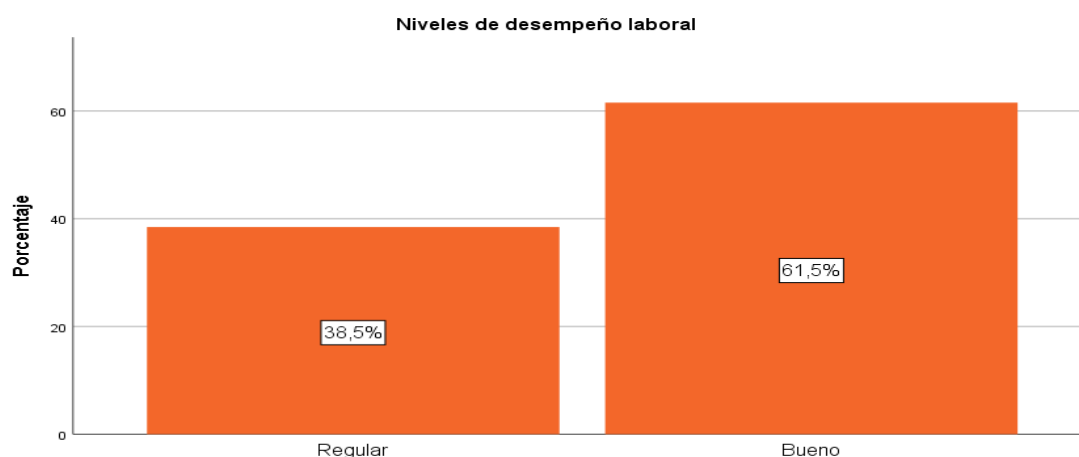
Niveles de la variable Desempeño laboral.

**Tabla 12. Niveles de desempeño laboral.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	38,5	38,5	38,5
	Bueno	24	61,5	61,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 08. Niveles de desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 12 y figura 08 que en la variable desempeño laboral, de los 39 colaboradores encuestados, un 38,5% percibieron un desempeño laboral regular, y un 61,5% percibieron un nivel de desempeño laboral bueno. Se observó un predominio de desempeño laboral bueno según la percepción de los encuestados, pero una considerable percepción regular.

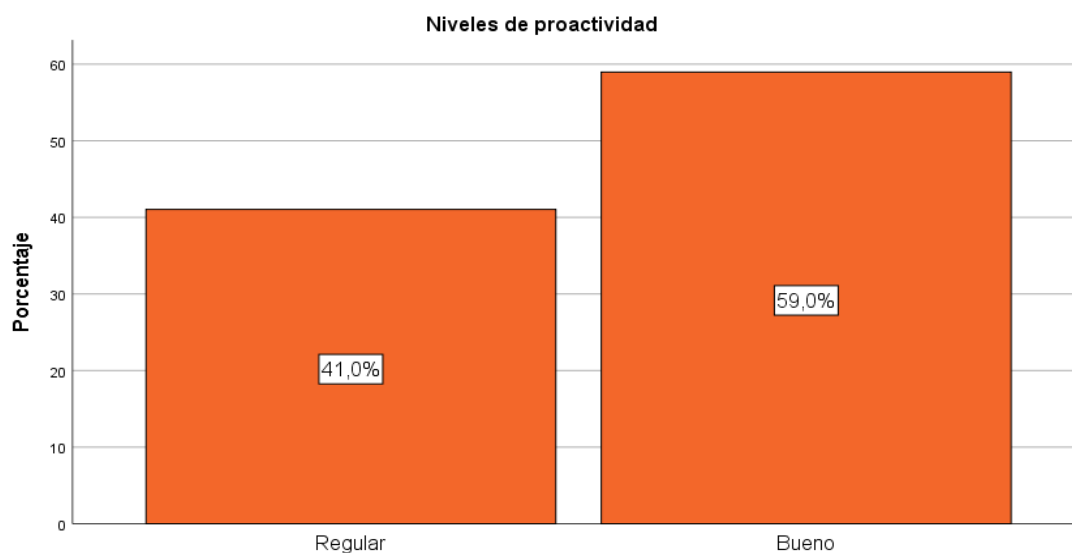
### Niveles de la Dimensión 01: Proactividad.

**Tabla 13. Niveles de proactividad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	41,0	41,0	41,0
	Bueno	23	59,0	59,0	100,0
Total		39	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 09.** Niveles de proactividad



**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 13 y figura 09 que en la dimensión proactividad, de los 39 colaboradores encuestados, un 41,0% percibieron una proactividad regular, y un 59,0% percibieron un nivel de proactividad bueno. Se observó un predominio de proactividad bueno según la percepción de los encuestados, pero una considerable percepción regular.

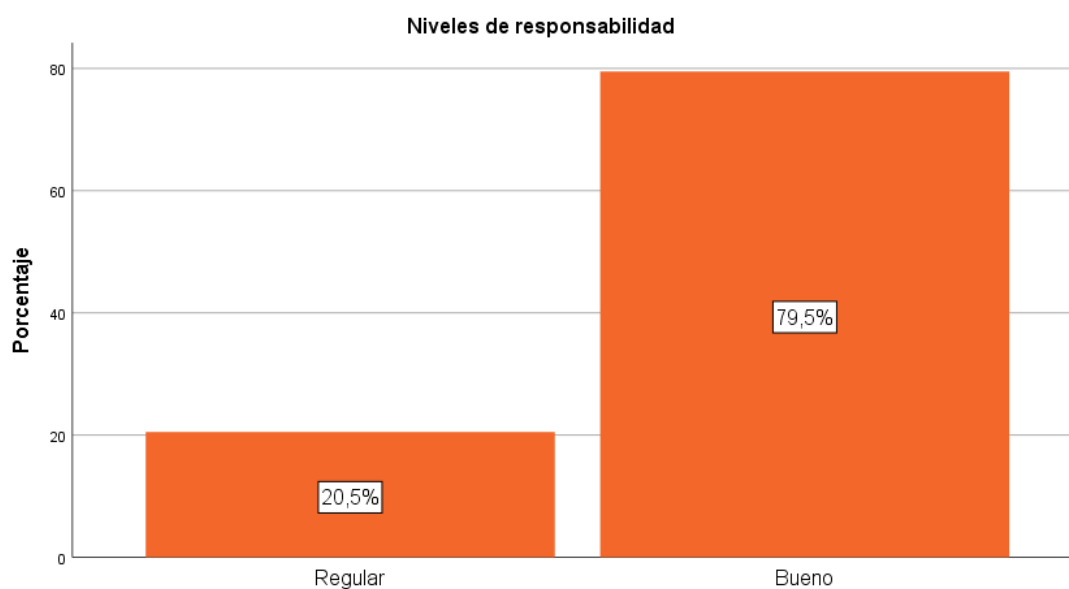
### Niveles de la Dimensión 02: Responsabilidad.

**Tabla 14. Niveles de responsabilidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	20,5	20,5	20,5
	Bueno	31	79,5	79,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 10. Niveles de responsabilidad.**



**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 14 y figura 10 que en la dimensión responsabilidad, de los 39 colaboradores encuestados, un 20,5% percibieron una responsabilidad regular, y un 79,5% percibieron un nivel de responsabilidad bueno. Se observó un predominio de responsabilidad bueno según la percepción de los encuestados.

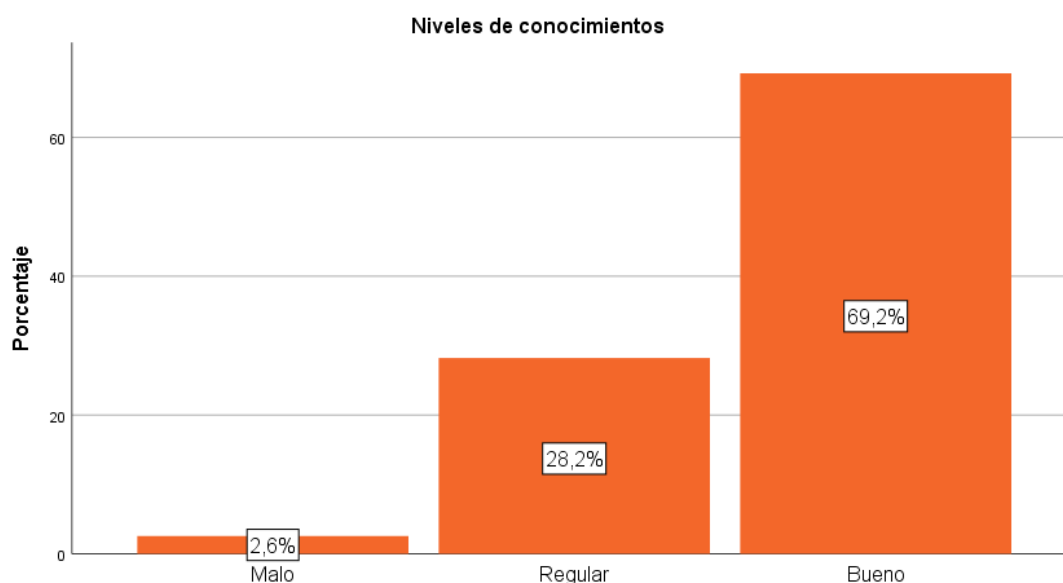
### Niveles de la Dimensión 03: Conocimientos.

**Tabla 15. Niveles de conocimientos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	11	28,2	28,2	30,8
	Bueno	27	69,2	69,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 11. Niveles de conocimiento.**



**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

Se observó en la tabla 15 y figura 11 que en la dimensión conocimientos, de los 39 colaboradores encuestados, un 2,6% percibieron un nivel de conocimientos malo, 28,2% percibieron un nivel de conocimientos regular, y un 69,2% percibieron un nivel de conocimientos bueno. Se observó un predominio de nivel de conocimientos bueno según la percepción de los encuestados.

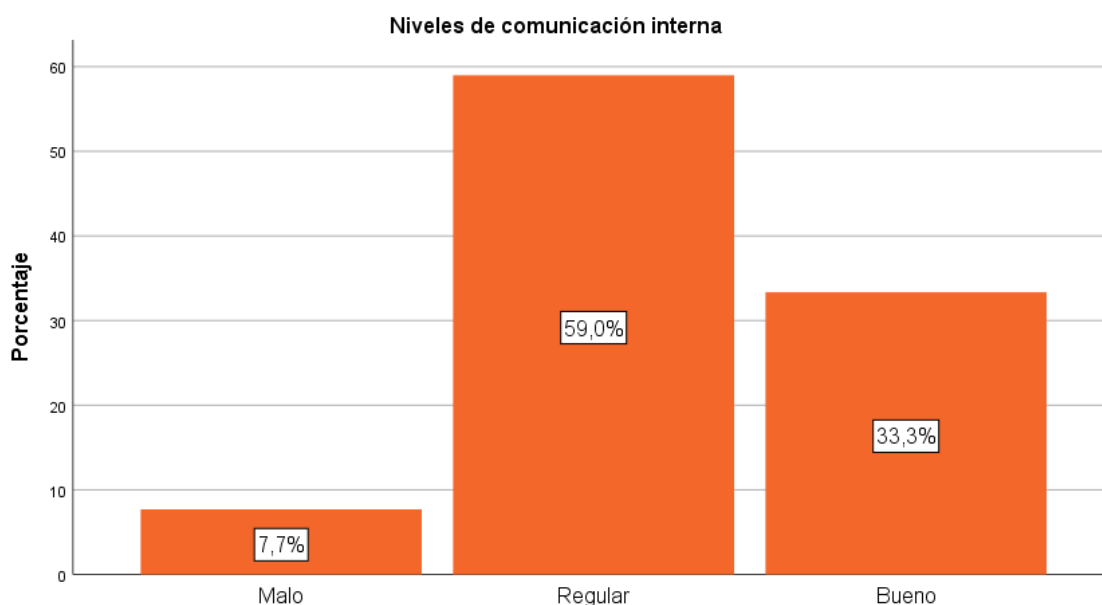
#### Niveles de la Dimensión 04: Comunicación interna

**Tabla 16. Niveles de comunicación interna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7,7	7,7	7,7
	Regular	23	59,0	59,0	66,7
	Bueno	13	33,3	33,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 12. Niveles de comunicación interna.**



**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.



Se observó en la tabla 16 y figura 12 que en la dimensión comunicación interna, de los 39 colaboradores encuestados, un 7,7% percibieron un nivel de comunicación interna malo, 59,0% percibieron un nivel de comunicación interna regular, y un 33,3% percibieron un nivel de comunicación interna bueno. Se observó un predominio de nivel de comunicación interna regular según la percepción de los encuestados.

### Descripción de las respuestas del Cuestionario de la variable Clima organizacional.

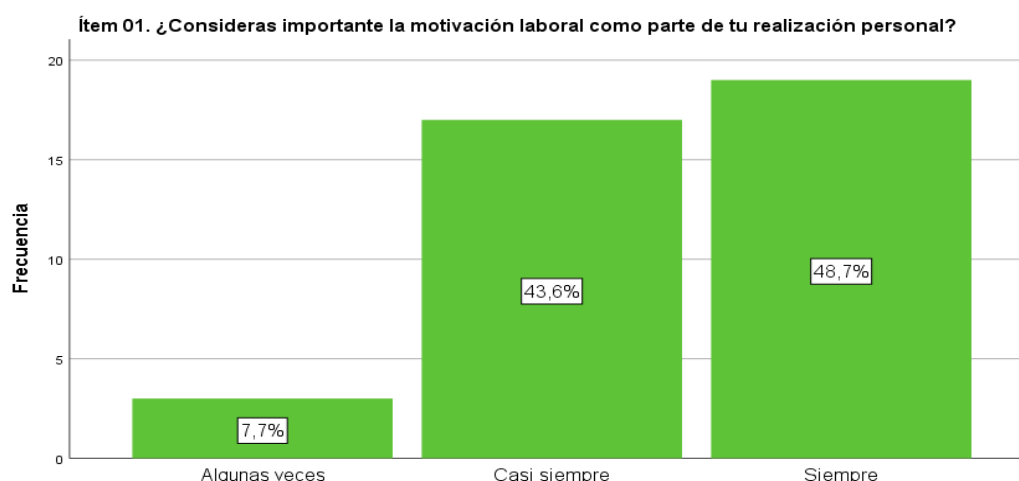
**Tabla 17. Respuestas ítem 01 variable clima organizacional.**

Ítem 01. ¿Consideras importante la motivación laboral como parte de tu realización personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	7,7	7,7	7,7
	Casi siempre	17	43,6	43,6	51,3
	Siempre	19	48,7	48,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 13. Respuestas ítem 01 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa algunas veces; el 43,6% indicó la alternativa casi siempre, y un 48,7% indicó que siempre es importante la motivación laboral como parte de tu realización personal. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

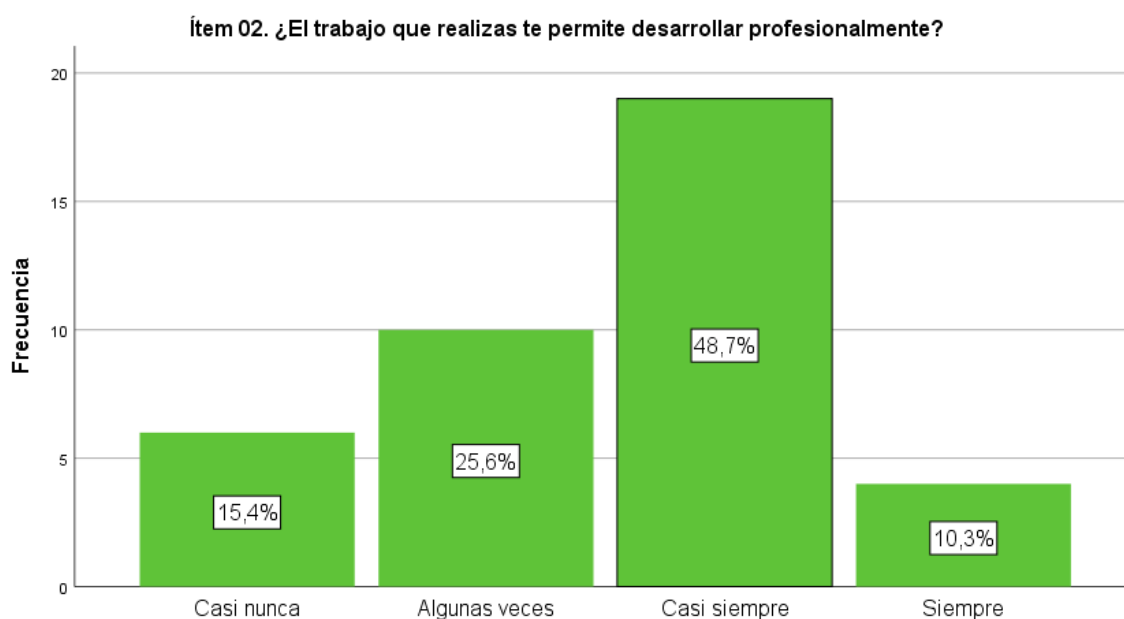
**Tabla 18. Respuestas ítem 02 variable clima organizacional.**

*Ítem 02. ¿El trabajo que realizas te permite desarrollar profesionalmente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	15,4	15,4	15,4
	Algunas veces	10	25,6	25,6	41,0
	Casi siempre	19	48,7	48,7	89,7
	Siempre	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 14. Respuestas ítem 02 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 15,4% indicó la alternativa casi nunca; el 25,6% indicó la alternativa algunas veces, un 48,7% indicó la alternativa casi siempre, y un 10,3% indicaron que siempre el trabajo que realizan les permite desarrollar profesionalmente. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

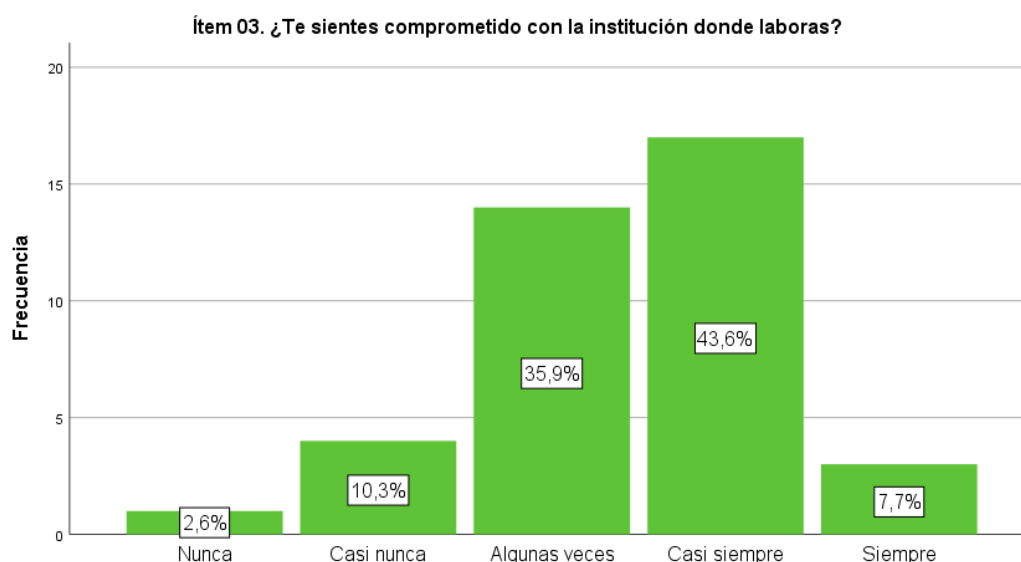
**Tabla 19. Respuestas ítem 03 variable clima organizacional.**

Ítem 03. ¿Te sientes comprometido con la institución donde laboras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,6	2,6	2,6
	Casi nunca	4	10,3	10,3	12,8
	Algunas veces	14	35,9	35,9	48,7
	Casi siempre	17	43,6	43,6	92,3
	Siempre	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 15. Respuestas ítem 03 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 2,6% indicó la alternativa nunca, 10,3% indicó la alternativa casi nunca; el 35,9% indicó la alternativa algunas veces, un 43,6% indicó la alternativa casi siempre, y un 7,7% indicó que siempre se sienten comprometido con la institución donde laboran. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable y de incertidumbre hacia la pregunta.

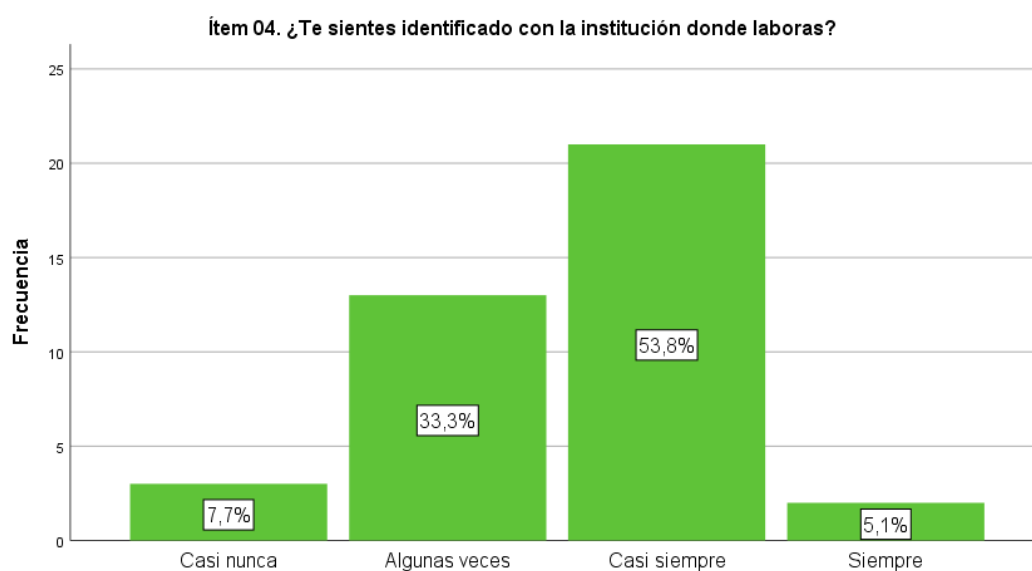
**Tabla 20. Respuestas ítem 04 variable clima organizacional.**

Ítem 04. ¿Te sientes identificado con la institución donde laboras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	13	33,3	33,3	41,0
	Casi siempre	21	53,8	53,8	94,9
	Siempre	2	5,1	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 16. Respuestas ítem 04 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa casi nunca; el 33,3% indicó la alternativa algunas veces, un 53,8% indicó la alternativa casi siempre, y un 5,1% indicó que siempre se sienten identificados con la institución donde laboran. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta, pero con una considerable percepción de incertidumbre.

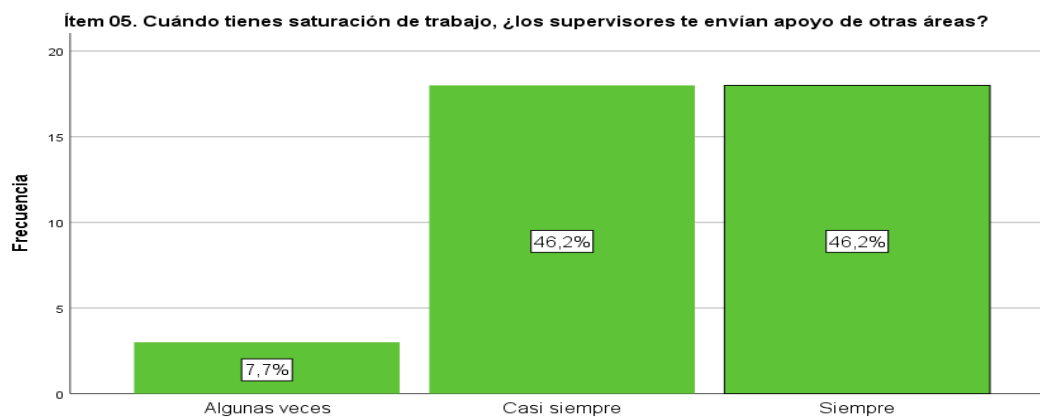
**Tabla 21. Respuestas ítem 05 variable clima organizacional.**

Ítem 05. Cuándo tienes saturación de trabajo, ¿los supervisores te envían apoyo de otras áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	7,7	7,7	7,7
	Casi siempre	18	46,2	46,2	53,8
	Siempre	18	46,2	46,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 17. Respuestas ítem 05 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa algunas veces, un 46,2% indicó la alternativa casi siempre, y un 46,2% indicó que siempre los supervisores te envían apoyo de otras áreas cuando hay saturación de trabajo. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

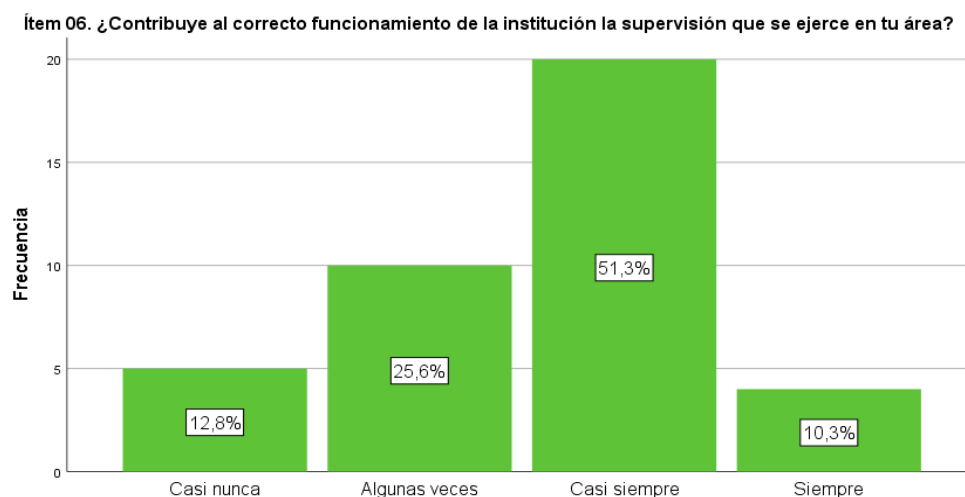
**Tabla 22. Respuestas ítem 06 variable clima organizacional.**

Ítem 06. ¿Contribuye al correcto funcionamiento de la institución la supervisión que se ejerce en tu área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	12,8	12,8	12,8
	Algunas veces	10	25,6	25,6	38,5
	Casi siempre	20	51,3	51,3	89,7
	Siempre	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 18. Respuestas ítem 06 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 12,8% indicó la alternativa casi nunca, un 25,6% indicó la alternativa algunas veces, un 51,3% indicó la alternativa casi siempre, y un 10,3% indicó que siempre contribuye al correcto funcionamiento de la institución la supervisión que se ejerce en su área. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta con una considerable percepción de incertidumbre.

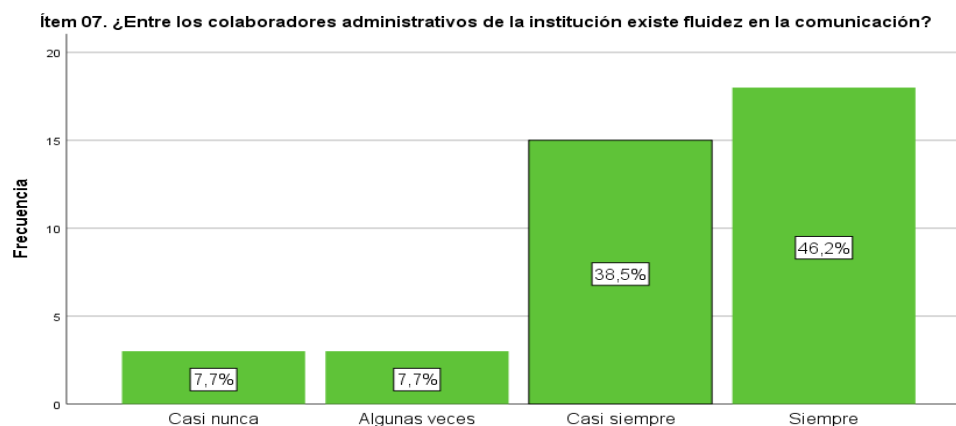
**Tabla 23. Respuestas ítem 07 variable clima organizacional.**

Ítem 07. ¿Entre los colaboradores administrativos de la institución existe fluidez en la comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	3	7,7	7,7	15,4
	Casi siempre	15	38,5	38,5	53,8
	Siempre	18	46,2	46,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 19. Respuestas ítem 07 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa casi nunca, un 7,7% indicó la alternativa algunas veces, un 38,5% indicó la alternativa casi siempre, y un 46,2% indicó que siempre entre los colaboradores administrativos existe fluidez en la comunicación. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

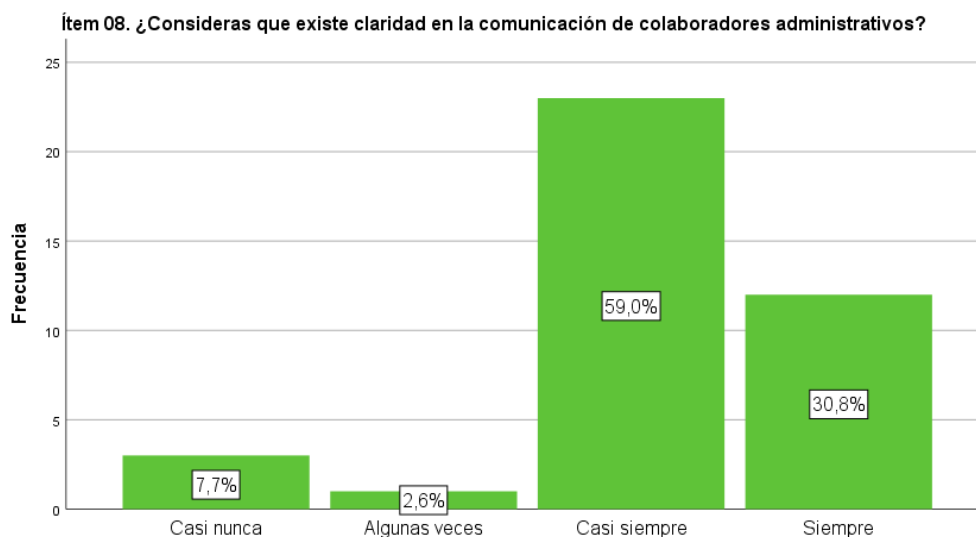
**Tabla 24. Respuestas ítem 08 variable clima organizacional.**

Ítem 08. ¿Consideras que existe claridad en la comunicación de colaboradores administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	1	2,6	2,6	10,3
	Casi siempre	23	59,0	59,0	69,2
	Siempre	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 20. Respuestas ítem 08 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.



Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa casi nunca, un 2,6% indicó la alternativa algunas veces, un 59,0% indicó la alternativa casi siempre, y un 30,8% indicó que siempre existe claridad en la comunicación de colaboradores administrativos. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

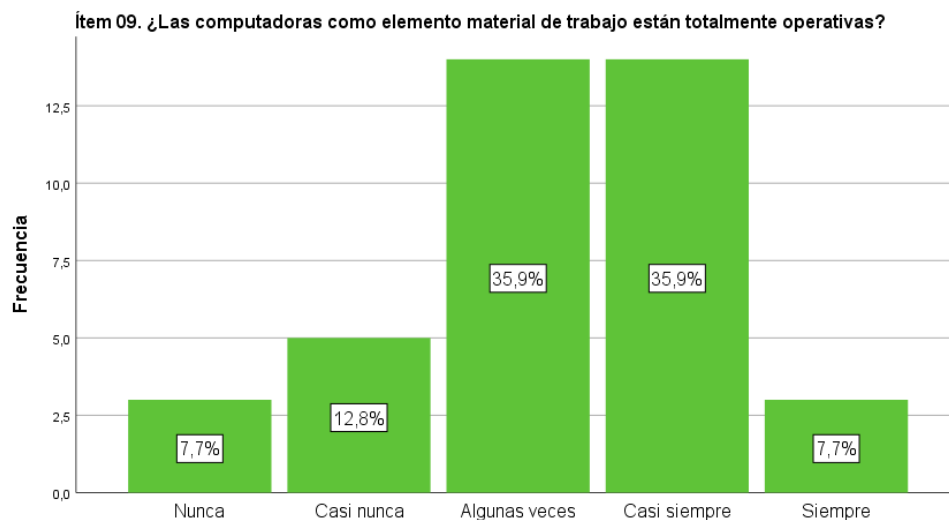
**Tabla 25. Respuestas ítem 09 variable clima organizacional.**

Ítem 09. ¿Las computadoras como elemento material de trabajo están totalmente operativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	5	12,8	12,8	20,5
	Algunas veces	14	35,9	35,9	56,4
	Casi siempre	14	35,9	35,9	92,3
	Siempre	3	7,7	7,7	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 21. Respuestas ítem 09 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa nunca, un 12,8% indicó la alternativa casi nunca, un 35,9% indicó la alternativa algunas veces, un 35,9% indicó la alternativa casi siempre, y un 7,7% indicó que siempre las computadoras como elemento material de trabajo están totalmente operativas. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable y de incertidumbre hacia la pregunta.

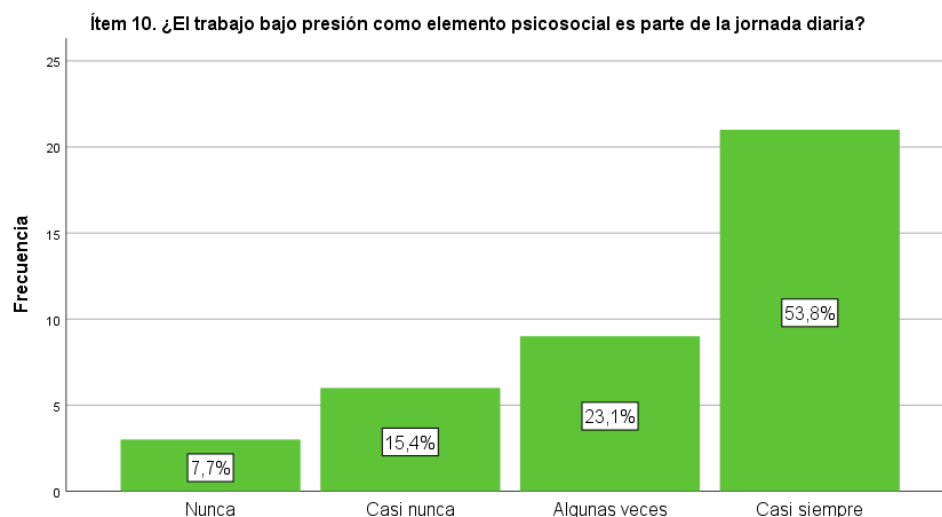
**Tabla 26. Respuestas ítem 10 variable clima organizacional.**

Ítem 10. ¿El trabajo bajo presión como elemento psicosocial es parte de la jornada diaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Casi nunca	6	15,4	15,4	23,1
	Algunas veces	9	23,1	23,1	46,2
	Casi siempre	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 22. Respuestas ítem 10 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa nunca, un 15,4% indicó la alternativa casi nunca, un 23,1% indicó la alternativa algunas veces, y un 53,8% indicó que casi siempre el trabajo bajo presión como elemento psicosocial es parte de la jornada diaria. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

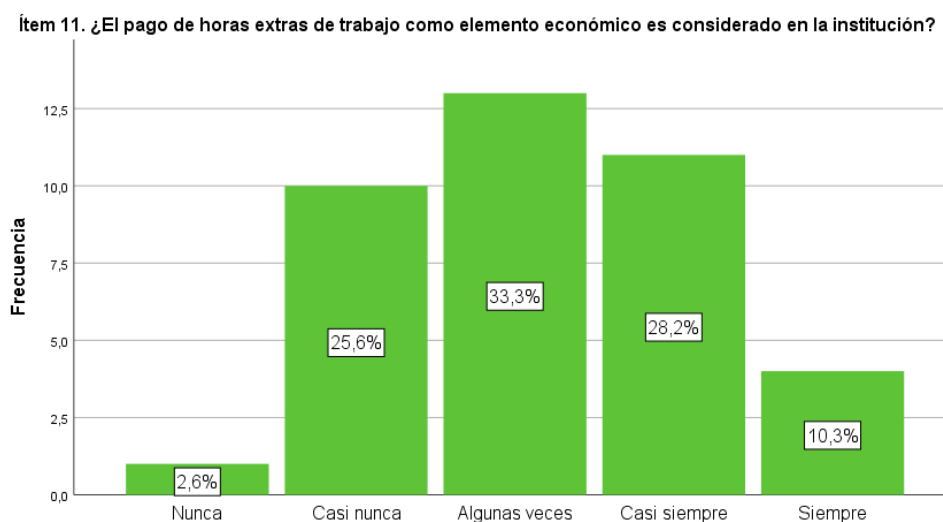
**Tabla 27. Respuestas ítem 11 variable clima organizacional.**

Ítem 11. ¿El pago de horas extras de trabajo como elemento económico es considerado en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,6	2,6	2,6
	Casi nunca	10	25,6	25,6	28,2
	Algunas veces	13	33,3	33,3	61,5
	Casi siempre	11	28,2	28,2	89,7
	Siempre	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 23. Respuestas ítem 11 variable clima organizacional.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 2,6% indicó la alternativa nunca, un 25,6% indicó la alternativa casi nunca, un 33,3% indicó la alternativa algunas veces, un 28,2% indicó la alternativa casi siempre, y un 10,3% indicó que siempre el pago de horas extras de trabajo como elemento económico es considerado en la institución. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue equilibrada entre favorable, desfavorable e incertidumbre hacia la pregunta.

### Descripción de las respuestas del Cuestionario de la variable Desempeño laboral.

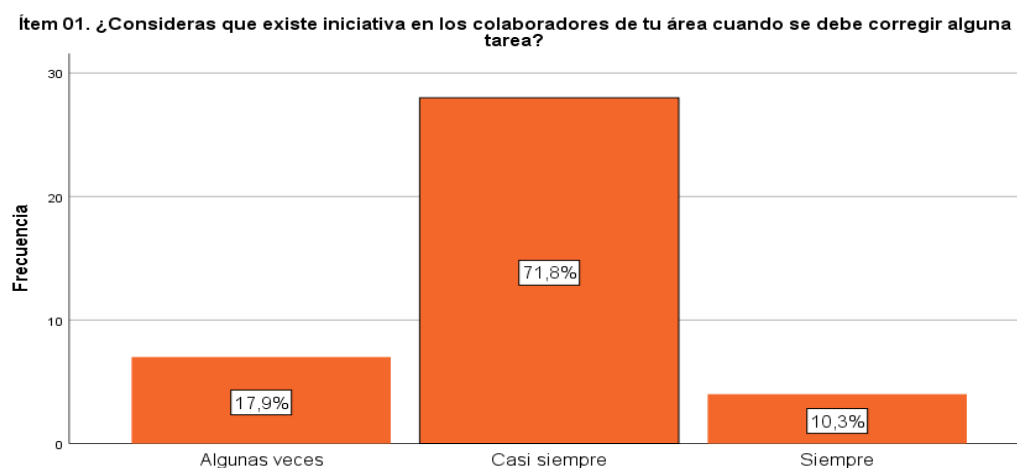
**Tabla 28. Respuestas ítem 01 variable desempeño laboral.**

Ítem 01. ¿Consideras que existe iniciativa en los colaboradores de tu área cuando se debe corregir alguna tarea?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	17,9	17,9	17,9
	Casi siempre	28	71,8	71,8	89,7
	Siempre	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 24. Respuestas ítem 01 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 17,9% indicó la alternativa algunas veces, un 71,8% indicó la alternativa casi siempre, y un 10,3% indicó que siempre existe iniciativa en los colaboradores de su área cuando se debe corregir alguna tarea. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

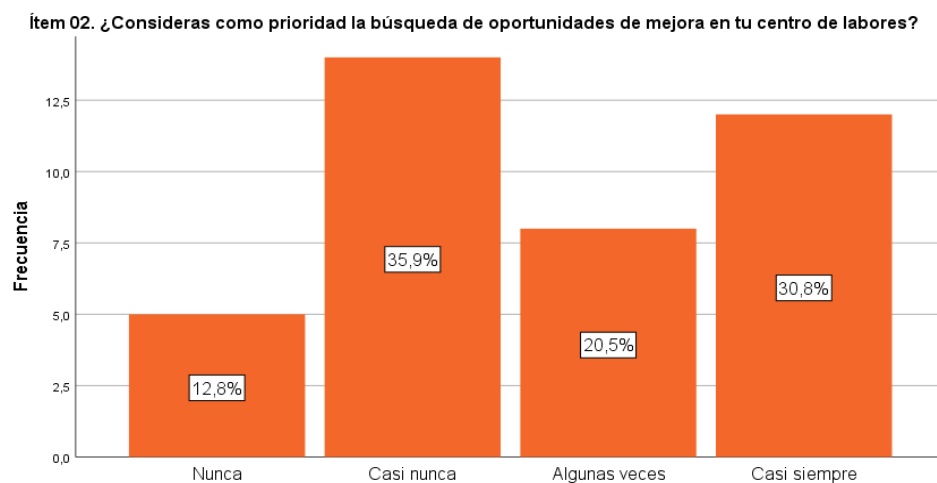
**Tabla 29. Respuestas ítem 02 variable desempeño laboral.**

Ítem 02. ¿Consideras como prioridad la búsqueda de oportunidades de mejora en tu centro de labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,8	12,8	12,8
	Casi nunca	14	35,9	35,9	48,7
	Algunas veces	8	20,5	20,5	69,2
	Casi siempre	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 25. Respuestas ítem 02 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 12,8% indicó la alternativa nunca, un 35,9% indicó la alternativa casi nunca, un 20,5% indicó la alternativa algunas veces, y un 30,8% indicó que casi siempre consideran como prioridad la búsqueda de oportunidades de mejora en tu centro de labores. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue desfavorable hacia la pregunta.

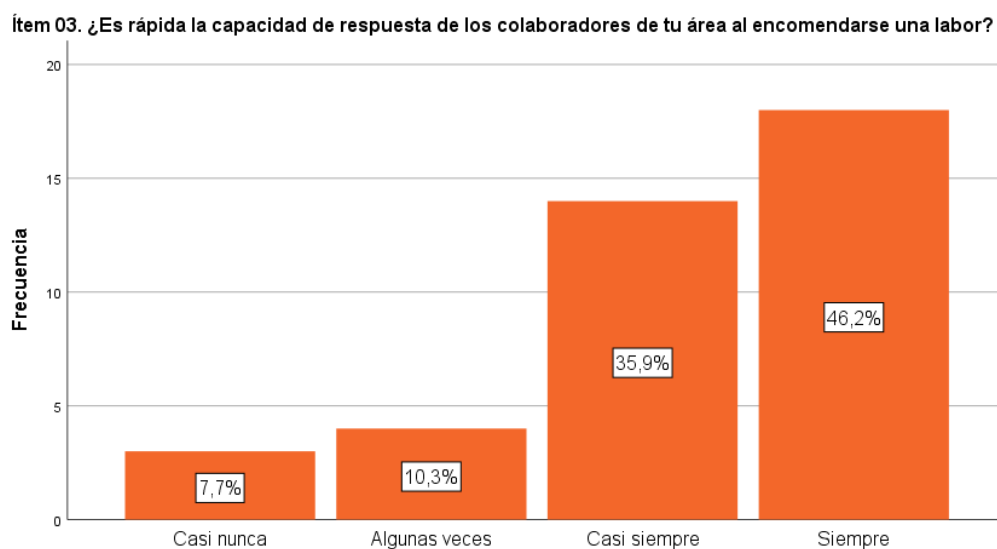
**Tabla 30. Respuestas ítem 03 variable desempeño laboral.**

Ítem 03. ¿Es rápida la capacidad de respuesta de los colaboradores de tu área al encomendarse una labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	4	10,3	10,3	17,9
	Casi siempre	14	35,9	35,9	53,8
	Siempre	18	46,2	46,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 26. Respuestas ítem 03 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa casi nunca, un 10,3% indicó la alternativa algunas veces, un 35,9% indicó la alternativa casi siempre, y un 46,2% indicó que siempre es rápida la capacidad de respuesta de los colaboradores de tu área al encomendarse una labor. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

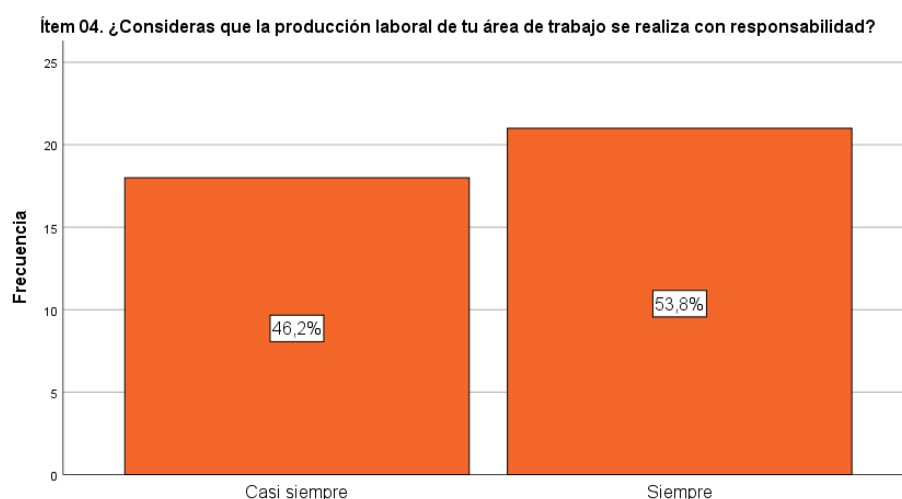
**Tabla 31. Respuestas ítem 04 variable desempeño laboral.**

Ítem 04. ¿Consideras que la producción laboral de tu área de trabajo se realiza con responsabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	46,2	46,2	46,2
	Siempre	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 27. Respuestas ítem 04 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 46,2% indicó la alternativa casi siempre, y un 53,8% indicó que siempre la producción laboral de tu área de trabajo se realiza con responsabilidad. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

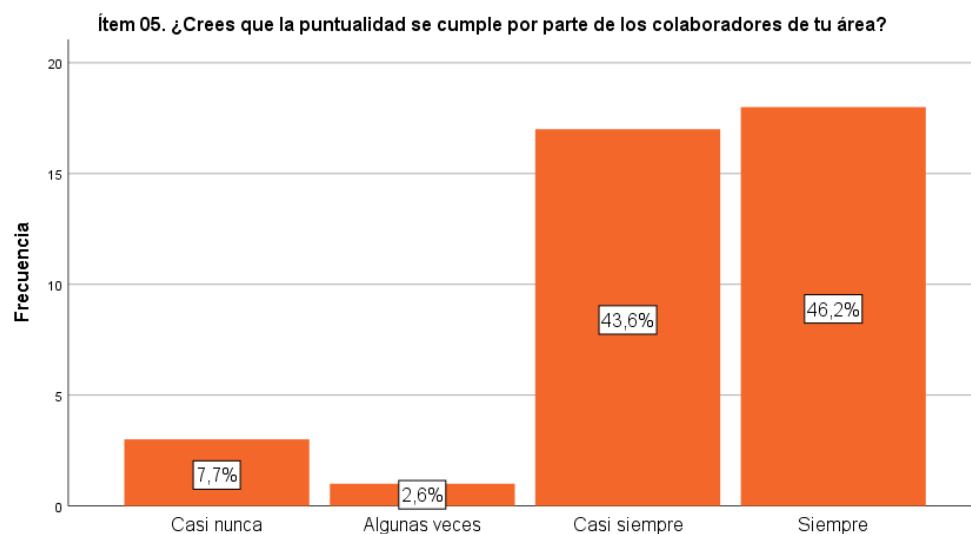
**Tabla 32. Respuestas ítem 05 variable desempeño laboral.**

Ítem 05. ¿Crees que la puntualidad se cumple por parte de los colaboradores de tu área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	1	2,6	2,6	10,3
	Casi siempre	17	43,6	43,6	53,8
	Siempre	18	46,2	46,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 28. Respuestas ítem 05 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.



Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa casi nunca, un 2,6% indicó la alternativa algunas veces, un 43,6% indicó la alternativa casi siempre, y un 46,2% indicó que siempre la puntualidad se cumple por parte de los colaboradores de su área. La tendencia de percepción en la mayoría de los encuestados fue favorable hacia la pregunta.

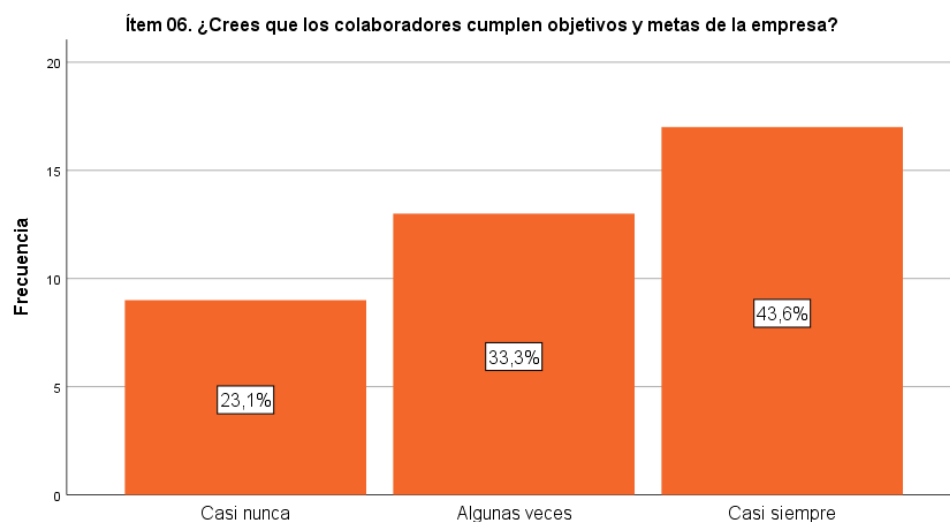
**Tabla 33. Respuestas ítem 06 variable desempeño laboral.**

Ítem 06. ¿Crees que los colaboradores cumplen objetivos y metas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	23,1	23,1	23,1
	Algunas veces	13	33,3	33,3	56,4
	Casi siempre	17	43,6	43,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 29. Respuestas ítem 06 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 23,1% indicó la alternativa casi nunca, un 33,3% indicó la alternativa algunas veces, y un 43,6% indicó que casi siempre los colaboradores cumplen objetivos y metas de la empresa. La tendencia de percepción fue equilibrada entre favorable e incertidumbre hacia la pregunta.

**Tabla 34. Respuestas ítem 07 variable desempeño laboral.**

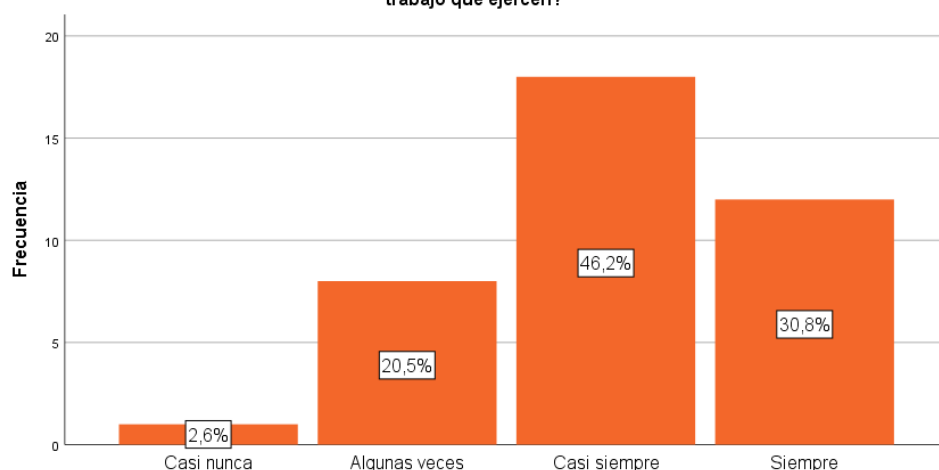
Ítem 07. Los colaboradores administrativos en general, ¿tienen conocimientos específicos del puesto de trabajo que ejercen?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,6	2,6	2,6
	Algunas veces	8	20,5	20,5	23,1
	Casi siempre	18	46,2	46,2	69,2
	Siempre	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 30. Respuestas ítem 07 variable desempeño laboral**

Ítem 07. Los colaboradores administrativos en general, ¿tienen conocimientos específicos del puesto de trabajo que ejercen?



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 2,6% indicó la alternativa casi nunca, un 20,5% indicó la alternativa algunas veces, y un 43,6% indicó la alternativa casi siempre, y un 30,8% indicó que siempre los colaboradores administrativos en general tienen conocimientos específicos del puesto de trabajo que ejercen. La tendencia de percepción fue favorable hacia la pregunta.

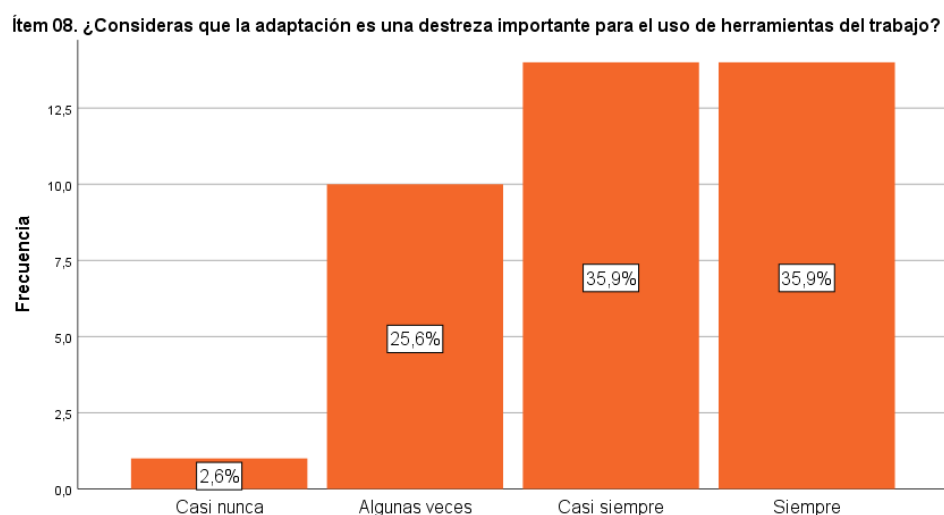
**Tabla 35. Respuestas ítem 08 variable desempeño laboral.**

Ítem 08. ¿Consideras que la adaptación es una destreza importante para el uso de herramientas del trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,6	2,6	2,6
	Algunas veces	10	25,6	25,6	28,2
	Casi siempre	14	35,9	35,9	64,1
	Siempre	14	35,9	35,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 31. Respuestas ítem 08 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 2,6% indicó la alternativa casi nunca, un 25,6% indicó la alternativa algunas veces, y un 35,9% indicó la alternativa casi siempre, y un 35,9% indicó que siempre la adaptación es una destreza importante para el uso de herramientas del trabajo. La tendencia de percepción fue favorable hacia la pregunta.

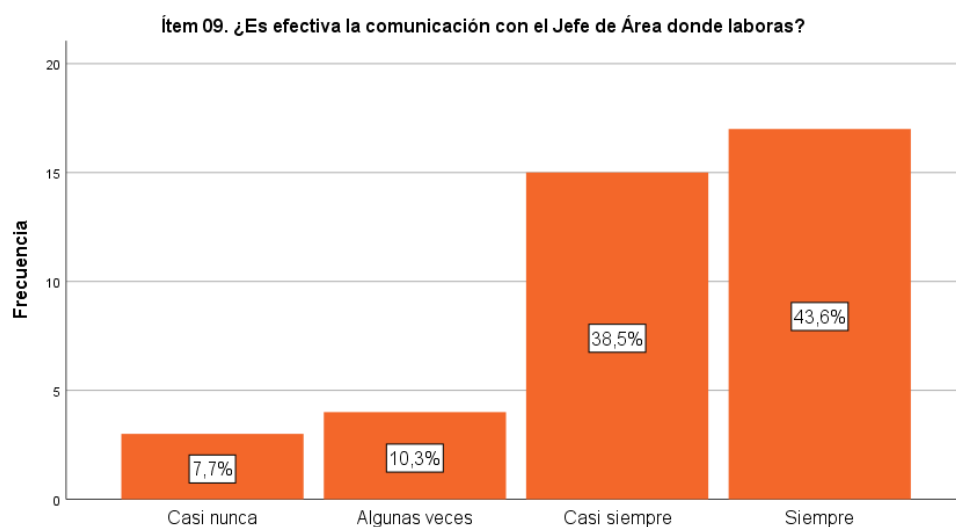
**Tabla 36. Respuestas ítem 09 variable desempeño laboral.**

**Ítem 09. ¿Es efectiva la comunicación con el jefe de Área donde laboras?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	4	10,3	10,3	17,9
	Casi siempre	15	38,5	38,5	56,4
	Siempre	17	43,6	43,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 32. Respuestas ítem 09 variable desempeño laboral.**



**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 7,7% indicó la alternativa casi nunca, un 10,3% indicó la alternativa algunas veces, un 38,5% indicó la alternativa casi siempre, y un 43,6% indicó que siempre es efectiva la comunicación con el jefe de Área donde laboras. La tendencia de percepción fue favorable hacia la pregunta.

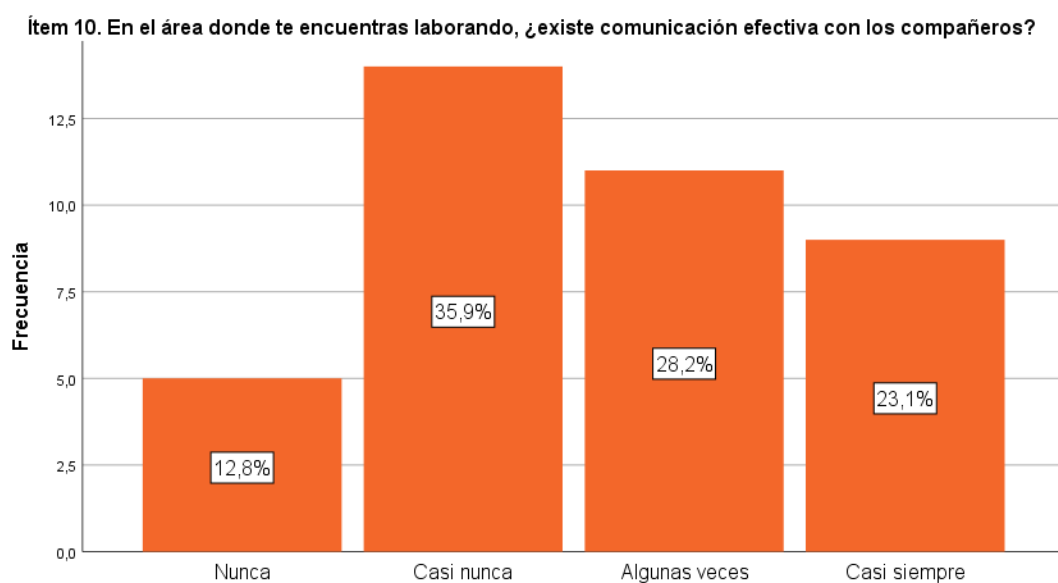
**Tabla 37. Respuestas ítem 10 variable desempeño laboral.**

Ítem 10. En el área donde te encuentras laborando, ¿existe comunicación efectiva con los compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,8	12,8	12,8
	Casi nunca	14	35,9	35,9	48,7
	Algunas veces	11	28,2	28,2	76,9
	Casi siempre	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Figura 33. Respuestas ítem 10 variable desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Del 100% de los encuestados, un 12,8% indicó la alternativa nunca, un 35,9% indicó la alternativa casi nunca, un 28,2% indicó la alternativa algunas veces, y un 23,1% indicó que siempre existe comunicación efectiva con los compañeros. La tendencia de percepción fue equilibrada entre favorable y desfavorable hacia la pregunta.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

Se ejecutó la prueba de Normalidad con la finalidad de analizar los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS versión 26.

#### Prueba de Normalidad para los datos de la variable Clima organizacional

H1: Los datos de la variable clima organizacional tienen una distribución no normal.

Ho: Los datos de la variable clima organizacional tienen una distribución normal.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

**Tabla 38. Prueba de Normalidad para variable clima organizacional.**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,153	39	0,022	0,856	39	0,000

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

Debido a que se encuestó a 39 colaboradores se trabajó con la prueba de *Shapiro – Wilk*, la cual tuvo un sig. de  $0,000 < 0,05$  de significancia estandarizada; por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se indica que los datos de la variable clima organizacional tienen una distribución no normal.

### **Prueba de Normalidad para los datos de la variable Desempeño laboral**

$H_1$ : Los datos de la variable desempeño laboral tienen una distribución no normal.

$H_0$ : Los datos de la variable desempeño laboral tienen una distribución normal.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

**Tabla 39. Prueba de Normalidad para variable desempeño laboral.**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0,106	39	00,200	0,927	39	0,015

Fuente: elaboración propia – SPSS 26.

Debido a que se encuestó a 39 colaboradores se trabajó con la prueba de *Shapiro – Wilk*, la cual tuvo un sig. de  $0,015 < 0,05$  de significancia estandarizada; por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se indica que los datos de la variable desempeño laboral tienen una distribución no normal.

En conclusión, como los datos de ambas variables presentaron distribución no Normal, entonces se aplicó la prueba de Correlación del *Rho Spearman* para las comprobaciones de hipótesis.

## 4.2.2. Comprobaciones de hipótesis

### 4.2.2.1. Comprobación de hipótesis general

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

Se aplicó la prueba de correlación del Rho de Spearman y salió el siguiente resultado:

**Tabla 40. Correlación Rho de Spearman para el clima organizacional y el desempeño laboral.**

			Desempeño laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,718**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	39	39
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia – SPSS 26

estandarizada; por lo tanto, se rechazó la Ho y se afirmó con un 95% de confianza que el clima organizacional se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior, en el 2022. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,718 el cual indicó que existe una correlación alta y directa entre ambas variables.



#### 4.2.2.2. Comprobación de hipótesis específica 01

H1: La realización personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Ho: La realización personal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

Se aplicó la prueba de correlación del Rho de Spearman y salió el siguiente resultado:

**Tabla 41. Correlación Rho de Spearman para la realización personal y el desempeño laboral.**

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	0,650**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	39	39
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia – SPSS 26.

Se observó que el sig. (bilateral) fue  $0,000 < 0,05$  establecido como significancia estandarizada; por lo tanto, se rechazó la Ho y se afirmó con un 95% de confianza que la realización personal se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior. La intensidad de la correlación se basó en un

coeficiente de Rho de Spearman de 0,650 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre la realización personal y el desempeño laboral.

#### 4.2.2.3. Comprobación de hipótesis específica 02

H1: El involucramiento laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Ho: El involucramiento laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

Se aplicó la prueba de correlación del Rho de Spearman y salió el siguiente resultado:

**Tabla 42. Correlación Rho de Spearman para el involucramiento laboral y el desempeño laboral**

			Desempeño laboral	Involucramiento personal
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,462**
		Sig. (bilateral)	.	0,003
		N	39	39
	Involucramiento personal	Coefficiente de correlación	0,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia – SPSS 26.

Se observó que el sig. (bilateral) fue  $0,003 < 0,05$  establecido como significancia estandarizada; por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se afirmó con un 95% de confianza que el involucramiento laboral se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,462 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral.

#### 4.2.2.4. Comprobación de hipótesis específica 03

H1: La supervisión se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

H0: La supervisión no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

Se aplicó la prueba de correlación del Rho de Spearman y salió el siguiente resultado:

**Tabla 43. Correlación Rho de Spearman para la supervisión y el desempeño laboral.**

		Desempeño		
			laboral	Supervisión
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,625**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	39	39
	Supervisión	Coeficiente de correlación	0,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia – SPSS – 26.

Se observó que el sig. (bilateral) fue  $0,000 < 0,05$  establecido como significancia estandarizada; por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se afirmó con un 95% de confianza que la supervisión se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,625 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre la supervisión y el desempeño laboral.

#### 4.2.2.5. Comprobación de hipótesis específica 04

H1: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

H0: La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

Se aplicó la prueba de correlación del Rho de Spearman y salió el siguiente resultado:

**Tabla 44. Correlación Rho de Spearman para la comunicación organizacional y el desempeño laboral.**

			Desempeño laboral	Comunicación organizacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,677**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	39	39
Comunicación organizacional	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	0,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia – SPSS – 26.

Se observó que el sig. (bilateral) fue  $0,000 < 0,05$  establecido como significancia estandarizada; por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se afirmó con un 95% de confianza que la comunicación organizacional se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,677 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

#### 4.2.2.6. Comprobación de hipótesis específica 05

H1: Las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

H0: Las condiciones laborales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.

Se estableció la significancia estandarizada de 0,05.

Se aplicó la prueba de correlación del Rho de Spearman y salió el siguiente resultado:

**Tabla 45. Correlación Rho de Spearman para las condiciones laborales y el desempeño laboral.**

			Desempeño laboral	Condiciones laborales
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,373*
		Sig. (bilateral)	.	0,020
		N	39	39
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	0,373*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,020	.
		N	39	39

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente: elaboración propia – SPSS – 26.

Se observó que el sig. (bilateral) fue  $0,020 < 0,05$  establecido como significancia estandarizada; por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se afirmó con un 95% de confianza que las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,373 el cual indicó que existe una correlación baja y directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral.

**Tabla 46. Interpretación de coeficientes de correlación del Rho de Spearman.**

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,70 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,69$	Correlación moderada	<b>CORRELACIÓN POSITIVA O DIRECTA</b>
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = -1$	Correlación perfecta	
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy baja	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación baja	<b>CORRELACIÓN NEGATIVA O INDIRECTA</b>
$-0,41 \leq r \leq -0,69$	Correlación moderada	
$-0,70 \leq r \leq -0,80$	Correlación alta	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy alta	
$r = 0$	No hay correlación	

**Fuente:** Sánchez (2019).

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Después de haber determinado los resultados se establecieron las siguientes discusiones:

1. En la presente investigación, se demostró que el clima organizacional se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior; se rechazó la  $H_0$  basado en un sig. bilateral de 0,000. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,718 el cual indicó que existe una correlación alta y directa entre ambas variables. Con este resultado se interpreta que el clima organizacional aún no ha alcanzado una organización 100% eficiente, debido a que son escasas las posibilidades de desarrollo personal y profesional, la identificación y compromiso es superficial en algunos casos, el apoyo a los colaboradores administrativos cuando hay saturación de tareas es intermitente haciendo a su vez que la supervisión no produzca el efecto esperado, se intenta que la comunicación organizacional sea fluida y clara y en lo que respecta a las condiciones laborales se trata de mejorar año a año pero el proceso es lento. Este resultado se contrasta con la investigación de Chanca (2020) que concluye que existe vínculos importantes entre las variables, reconociendo que el clima organizacional es

trascendental en las asociaciones y modifica la percepción que los trabajadores tienen sobre su ambiente.

2. Referente a la hipótesis específica 1, se demostró que la realización personal se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior; se rechazó la  $H_0$  basado en un sig. bilateral de 0,000. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,650 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre la realización personal y el desempeño laboral. Con este resultado se interpreta que en el desarrollo personal y profesional si bien algunos colaboradores lo perciben como bueno, hay una considerable parte de colaboradores que lo consideran regular, se explica esto en que existen algunas deficiencias aún como la ausencia de un programa motivacional que impulse la formación integral de sus colaboradores a fin de fomentar su crecimiento y maximizar su potencial. Este resultado se contrasta con la afirmación de Chiavenato (2011) que indica que, si una organización se preocupa por sus trabajadores que estén satisfechos al cubrir sus necesidades básicas, logrará obtener un mejor desempeño laboral dentro de la misma, lo cual es favorable para un buen clima organizacional, por el contrario, si no demuestra preocupación por cubrir dichas necesidades del trabajador afectará su desempeño laboral y afectará el clima laboral.
3. Referente a la hipótesis específica 2, se demostró que el involucramiento laboral se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los



colabores administrativos de un ente educativo superior; se rechazó la  $H_0$  basado en un sig. bilateral de 0,003. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,462 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral. Con este resultado se interpreta que la identificación y el compromiso de los colaboradores administrativos es deficiente debido a que su trabajo es poco valorado, hay sobrecarga de trabajo y sus conocimientos no son aplicables en sus tareas diarias a causa del autoritarismo de los jefes de área. Este resultado se contrasta con la afirmación de Uribe (2014) que hace referencia a los autores Taquiri y Litwin (1968) donde definen al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación.

4. Referente a la hipótesis específica 3, se demostró que la supervisión se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colabores administrativos de un ente educativo superior; se rechazó la  $H_0$  basado en un sig. bilateral de 0,000. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,625 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre la supervisión y el desempeño laboral. Con este resultado se interpreta que el apoyo en las tareas presenta algunas deficiencias porque se asigna más trabajo a una cantidad menor de colaboradores con la finalidad de aumentar ingresos y reducir los gastos suscitando que la supervisión no logra su objetivo en el buen funcionamiento de la Institución Educativa Superior. Este resultado se contrasta con la

afirmación de Dessler (1976) citado por Méndez (2006) donde menciona que “el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo y apertura”. (p.33).

5. Referente a la hipótesis específica 4, se demostró que la comunicación organizacional se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior; se rechazó la  $H_0$  basado en un sig. bilateral de 0,000. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,677 el cual indicó que existe una correlación moderada y directa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral. Con este resultado se interpreta que la comunicación organizacional aún presenta algunas deficiencias, específicamente en comunicación fluida y clara entre las distintas áreas debido a que se oculta información por temor al qué dirán o por temor a distorsionar su imagen personal, no hay estabilidad en la asignación de tareas, ya que se cambia intempestivamente sin lugar a objeción y esto se ha vuelto una constante. Este resultado se contrasta con la investigación de Santamaría, J. (2020) donde concluyó que los aspectos a fortalecer para el clima organizacional son: comunicación, trabajo en equipo, remuneración, reconocimiento, liderazgo.
6. Referente a la hipótesis específica 5, se demostró que las condiciones laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de un ente educativo superior; se rechazó la  $H_0$

basado en un sig. bilateral de 0,020. La intensidad de la correlación se basó en un coeficiente de Rho de Spearman de 0,373 el cual indicó que existe una correlación baja y directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral. Con este resultado se interpreta que los equipos de trabajo no están al 100% operativos, se restringe el uso de material de oficina (hojas bond, lapiceros, gomas etc.), se trabaja bajo precisión y en su mayoría de veces no son remuneradas las horas extras, no se ha implementado un sistema de recompensa al buen desempeño laboral. Este resultado se contrasta con el artículo científico de Vera, N. y Suárez, A. (2018). quienes concluyeron que los empleados trabajan en un clima laboral donde se sienten desmotivados porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones y bonos, el cual incide en un su desempeño laboral.

## CONCLUSIONES

1. Se determina que existe una correlación alta y directa de 0,718 entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima, 2022. Este resultado indica que el clima organizacional aún no ha alcanzado una organización eficiente al 100%, dado el hecho que son escasas las posibilidades de desarrollo personal y profesional, la identificación y el compromiso es superficial; el apoyo a los colaboradores administrativos cuando hay saturación de tareas es intermitente ocasionando, a su vez, que la supervisión no produzca el efecto esperado, se intenta que la comunicación organizacional sea fluida y clara y en lo que respecta a las condiciones laborales se trata de mejorar año a año, pero dicho proceso es lento.
2. Se determina que existe una correlación moderada y directa de 0,650 entre la realización personal y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima, 2022. Este resultado permite entender que el desarrollo personal y profesional es percibido por algunos colaboradores como bueno, mientras que hay una considerable parte de colaboradores que lo consideran regular; se entiende entonces que existen aún algunas deficiencias como la ausencia de un programa motivacional que

impulse la formación integral de sus colaboradores a fin de fomentar su crecimiento y maximizar su potencial.

3. Se determina que existe una correlación moderada y directa de 0,462 entre el involucramiento y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima, 2022. Este resultado advierte que la identificación y el compromiso de los colaboradores administrativos es deficiente debido a que su trabajo es poco valorado, hay sobrecarga de trabajo y sus conocimientos no son aplicables en sus tareas diarias a causa del autoritarismo de los jefes de área.
4. Se determina que existe una correlación moderada y directa de 0,625 entre la supervisión y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima, 2022. Este resultado señala que el apoyo en las tareas presenta algunas deficiencias debido a que se asigna más trabajo a una cantidad menor de colaboradores con la finalidad de reducir gastos y aumentar ingresos, suscitando de esta manera que la supervisión no logre su objetivo para el buen funcionamiento de la institución educativa.
5. Se determina que existe una correlación moderada y directa de 0,677 entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una universidad privada, Lima, 2022. Este resultado demuestra que la comunicación organizacional aún presenta algunas deficiencias, específicamente en comunicación fluida y clara entre las distintas áreas dado el hecho que se oculta información por temor al qué dirán o por temor a distorsionar la imagen personal, no hay estabilidad en la asignación de tareas

debido a que intempestivamente se cambia de tareas sin lugar a objeción y esto se ha vuelto una constante.

6. Se determina que existe una correlación baja y directa de 0,373 entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada, Lima, 2022. Este resultado advierte que los equipos de trabajo no están al 100% operativos, se restringe el uso del material de oficina (hojas bond, lapiceros, gomas, etc.), se trabaja bajo presión y en diversas ocasiones no son remuneradas las horas extras, no se ha implementado un sistema de reconocimiento y recompensa al buen desempeño laboral.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia general contar con asesoramientos de expertos a fin de que puedan evaluar en forma periódica las políticas establecidas en recursos humanos y comprobar los logros de mejora del indicador del clima organizacional y desempeño laboral de un ente educativo superior.
2. Diseñar y evaluar los programas de formación que motiven el alcance a la realización personal y profesional de los colaboradores administrativos potenciando de esta manera sus fortalezas y capacidades, que se reflejen en el desempeño laboral en beneficio mutuo.
3. El área responsable de la captación de recursos humanos debe establecer en forma clara los requisitos de cada puesto de la gestión administrativa a fin de contar con personal administrativo acorde a su nivel de identificación y compromiso con un ente educativo superior.

4. Todo cambio debe ser informado y comunicado en forma efectiva a los colaboradores administrativos a fin de que se logre fluidez de comunicación entre las distintas áreas del ente educativo superior.
  
5. La entidad educativa debe mantener en forma efectiva, eficiente y eficaz las condiciones laborales para el buen desempeño laboral de los colaboradores administrativos de un ente educativo superior.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arias, W. y Arias, G. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191.
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Mero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chanca, J. (2020). *Eficiencia del clima organizacional y el desempeño laboral del personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, 2020* (Tesis de Posgrado) Universidad Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17461>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. *Ciencia & Trabajo* 17(54). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos - El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw – Hill.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.
- Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española (2014). Recuperado de <https://dle.rae.es/>
- Galindo, R., & Echavarría, M. (2011). *Diagnóstico de la Cultura Emprendedora en la Escuela de Ingeniería de Antioquia*. Revista EIA, 85 - 94.
- Gestión (03 de octubre de 2019). Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Méndez, C.E. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC un método de análisis para su intervención*. Centro editorial-Universidad del Rosario. Colombia.
- Moisés, B. (2018). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Núñez, P. (2004). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. Revista ACIMED de la Habana 12 (3). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1024-94352004000300004&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352004000300004&lng=es&nrm=iso)
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. Lima. Recuperado de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Polo, M.A. (2019). *La responsabilidad ética*. Revista VERITAS de la Universidad Nacional mayor de San Marcos. (42). 49-72. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Editorial Prentice Hall. Recuperado de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T.(2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, E.(2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo*. 1( 25). Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodríguez – Sosa, J. y Burneo, K. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Santamaría, J. (2020). Incidencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Datapro S.A, en la ciudad de Quito – Ecuador (Tesis de Posgrado) Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Solano, Sc. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central- Juanjui, año 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1)
- Triola, M. (2018). *Estadística*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Uribe, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F., México : Editorial el Manual Moderno.
- Vargas, R. (2019, 02 de setiembre). Clima laboral: ¿qué impacto tiene en las empresas? *Revista Conexión Esan*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista científica de la Universidad Cienfuegos-Ecuador*.10 (1). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso)

Zans, A.(2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Atónoma de Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## **ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

**TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA, 2022.**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 01</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
¿De qué manera se relaciona el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona el Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, en el año 2022.	El Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, en el año 2022.	Clima organizacional.	Enfoque cuantitativo.  Diseño no experimental.  <b>Nivel:</b> descriptivo correlacional.	<b>Técnica:</b> encuesta. <b>Instrumento:</b> cuestionarios.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b>	<b>VARIABLE 02</b>		<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
¿De qué manera se relaciona la realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.	La realización personal es muy significativa con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.	Desempeño laboral.	<b>Población:</b> 39 colaboradores de las diversas áreas administrativas de una Universidad Privada, Lima, 2022.	<b>Técnica:</b> encuesta. <b>Instrumento:</b> cuestionarios.
¿De qué manera se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022?	Determinar de qué manera se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.	El involucramiento laboral es muy significativo con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.		<b>Muestra:</b> no se consideró muestra pues será recolección de datos tipo censal a los 39 colaboradores administrativos.	

**Continuación de Matriz de consistencia.**

<p>¿De qué manera se relaciona la supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona la supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.</p>	<p>La supervisión es muy significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.</p>			
<p>¿De qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.</p>	<p>La comunicación organizacional es muy significativa con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.</p>			
<p>¿De qué manera se relacionan las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera se relacionan las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.</p>	<p>Las condiciones laborales son muy significativas con el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.</p>			



## Anexo 02. Matriz de Operacionalización de Variables

<i>Operacionalización de la variable 01: Clima organizacional.</i>			
DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<i>Dimensión 01:</i> <i>Realización personal</i>	Desarrollo personal	Ordinal	Cuestionario para todas las dimensiones
	Desarrollo profesional		
<i>Dimensión 02:</i> <i>Involucramiento laboral</i>	Compromiso con la institución.	Ordinal	
	Identificación con la institución.		
<i>Dimensión 03:</i> <i>Supervisión</i>	Apoyo a las tareas.	Ordinal	
	Funcionamiento.		
<i>Dimensión 04:</i> <i>Comunicación organizacional</i>	Fluidez en la comunicación.	Ordinal	
	Claridad en la comunicación.		
<i>Dimensión 05:</i> <i>Condiciones laborales</i>	Elementos materiales.	Ordinal	
	Elementos psicosociales.		
	Elementos económicos.		
<i>Operacionalización de la variable 02: Desempeño laboral</i>			
<i>Dimensión 01:</i> <i>Pro actividad</i>	Iniciativa.	Ordinal	Cuestionario para todas las dimensiones
	Busqueda de oportunidades de mejora.		
	Capacidad de respuesta.		
<i>Dimensión 02:</i> <i>Responsabilidad</i>	Producción.	Ordinal	
	Puntualidad.		
	Cumple objetivos y metas.		
<i>Dimensión 03:</i> <i>Conocimientos.</i>	Conocimientos específicos del puesto.	Ordinal	
	Destrezas para el uso de herramientas del trabajo.		
<i>Dimensión 04:</i> <i>Comunicación interna</i>	Comunicación efectiva con el jefe.	Ordinal	
	Comunicación efectiva con los compañeros.		

Fuente: *Elaboración propia.*

**Anexo 03.** Ejemplares de cuestionarios.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

**Cuestionario de la variable 01: Clima Organizacional**

El presente cuestionario es para recolectar información acerca del Clima Organizacional. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

**INDICACIONES:**

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

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

N°	REALIZACIÓN PERSONAL	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	¿Consideras importante la motivación laboral como parte de tu realización personal?					
2	¿El trabajo que realizas te permite desarrollar profesionalmente?					
N°	INVOLUCRAMIENTO PERSONAL	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
3	¿Te sientes comprometido con la institución donde laboras?					
4	¿Te sientes identificado con la institución donde laboras?					
N°	SUPERVISIÓN	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
5	Cuándo tienes saturación de trabajo, ¿los supervisores te envían apoyo de otras áreas?					
6	¿Contribuye al correcto funcionamiento de la institución la supervisión que se ejerce en tu área?					
N°	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	¿Entre los colaboradores administrativos de la institución existe fluidez en la comunicación?					
8	¿Consideras que existe claridad en la comunicación de colaboradores administrativos?					
N°	CONDICIONES LABORALES	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
9	¿Las computadoras como elemento material de trabajo están totalmente operativas?					
10	¿El trabajo bajo presión como elemento psicosocial es parte de la jornada diaria?					
11	¿El pago de horas extras de trabajo como elemento económico es considerado en la institución?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

#### Cuestionario de la variable 02: Desempeño Laboral

El presente cuestionario es para recolectar información acerca del Desempeño Laboral. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

#### **INDICACIONES:**

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

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

N°	PROACTIVIDAD	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	¿Consideras que existe iniciativa en los colaboradores de tu área cuando se debe corregir alguna tarea?					
2	¿Consideras como prioridad la búsqueda de oportunidades de mejora en tu centro de labores?					
3	¿Es rápida la capacidad de respuesta de los colaboradores de tu área al encomendarse una labor?					
N°	RESPONSABILIDAD	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
4	¿Consideras que la producción laboral de tu área de trabajo se realiza con responsabilidad?					
5	¿Crees que la puntualidad se cumple por parte de los colaboradores de tu área?					
6	¿Crees que los colaboradores cumplen objetivos y metas de la empresa?					
N°	CONOCIMIENTOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	¿Los colaboradores administrativos en general tienen conocimientos específicos del puesto de trabajo que ejercen?					
8	¿Consideras que la adaptación es una destreza importante para el uso de herramientas del trabajo?					
N°	COMUNICACIÓN INTERNA	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
9	¿Es efectiva la comunicación con el jefe de Área donde laboras?					
10	En el área donde te encuentras laborando ¿existe comunicación efectiva con los compañeros?					

## Anexo 04

### Confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos

Se calculó la confiabilidad de ambos cuestionarios mediante la técnica de consistencia interna del Alfa de Cronbach, previamente se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores de la universidad en estudio.

#### Confiabilidad para el cuestionario de la variable clima organizacional

**Tabla 47. Alfa de Cronbach para el cuestionario clima organizacional.**

##### Alfa de Cronbach Clima organizacional

	N de
Alfa de Cronbach	elementos
,913	11

**Fuente:** Elaboración propia - SPSS 26.

El Coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario de clima organizacional fue 0,913, lo cual indica una muy alta confiabilidad del instrumento.

#### Confiabilidad para el cuestionario de la variable desempeño laboral

**Tabla 48. Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral.**

##### Alfa de Cronbach Desempeño laboral

	N de
Alfa de Cronbach	elementos
,906	10

**Fuente:** Elaboración propia - SPSS 26.

El Coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario de desempeño laboral fue 0,906, lo cual indica una muy alta confiabilidad del instrumento.

Los coeficientes se interpretaron según la siguiente tabla:

**Tabla 49. Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.**

<i>ESCALA</i>	<i>CATEGORÍA</i>
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

**Fuente:** Valderrama (2018).

## Anexo 05

### Validez de los Instrumentos de Recolección de Datos

Un instrumento es válido cuando mide correctamente la variable que dice medir, y no existe sesgos en su elaboración. (Moisés et al., 2019). En la validez se trabajó con la técnica del Juicio de expertos; ambos cuestionarios fueron evaluados por 03 expertos en las variables y metodología de la investigación, los resultados se presentan a continuación:

**Tabla 50. Decisiones de los expertos evaluadores cuestionario clima organizacional.**

<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Excelente</b>
1	2	3	4	5

N°	Criterios	Expertos			Total
		E1	E2	E3	
1	Claridad	5	4	5	14
2	Objetividad	4	4	5	13
3	Actualidad	5	4	4	13
4	Organización	4	5	5	14
5	Suficiencia	5	4	5	14
6	Pertenencia	5	5	5	15
7	Consistencia	5	5	4	14
8	Coherencia	5	5	5	15
9	Metodología	5	5	5	15
10	Aplicación	5	5	5	15
<b>Total, de opinión</b>		<b>48</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	<b>142</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Coeficiente de validez = 
$$\frac{\text{Sumatoria de valores}}{(\text{N}^\circ \text{ de criterios}) \times (\text{N}^\circ \text{ de Expertos}) \times (\text{Puntaje máximo de respuesta})}$$

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{142}{150} = 0,946 = 94,6\%$$

Se interpreta con el coeficiente de validez, que el instrumento de la variable clima organizacional fue 94,6%, esto quiere decir que el rango de validez es alto, y garantiza que el instrumento es viable para la aplicación y la recolección de datos.

**Tabla 51. Decisiones de los expertos evaluadores cuestionario desempeño laboral.**

<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Excelente</b>
1	2	3	4	5

N°	Criterios	Expertos			Total
		E1	E2	E3	
1	Claridad	5	5	5	15
2	Objetividad	4	5	5	14
3	Actualidad	5	5	4	14
4	Organización	4	5	5	14
5	Suficiencia	5	5	5	15
6	Pertenencia	5	5	5	15
7	Consistencia	5	4	4	13
8	Coherencia	5	4	5	14
9	Metodología	5	4	5	14
10	Aplicación	5	5	5	15
<b>Total, de opinión</b>		<b>48</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>143</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Coeficiente de validez = 
$$\frac{\text{Sumatoria de valores}}{(\text{N}^\circ \text{ de criterios}) \times (\text{N}^\circ \text{ de Expertos}) \times (\text{Puntaje máximo de respuesta})}$$

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{143}{150} = 0,953 = 95,3\%$$

Se interpreta con el coeficiente de validez, que el instrumento de la variable desempeño laboral es del 95,3%, esto quiere decir que el rango de validez es alto, y garantiza que el instrumento es viable para la aplicación y la recopilación de datos.



**Anexo 4.: FICHAS DE JUICIO DE EXPERTOS**  
**JUICIO DE EXPERTOS 1: Clima Organizacional**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: OYARCE YUZZELLI AARÓN
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctor en Derecho
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Diversas Universidades
- 1.4. ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Derecho Internacional e Investigación
- 1.5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y Desempeño laboral de los Colaboradores Administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.
- 1.6. AUTORA: Lic. Ruiz Flores Blanca Rosa
- 1.7. INSTRUMENTO: Encuesta

**ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENO 3	MUY BUENO 4	EXCELENTE 5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					x
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
5	ORGANIZACION	Presentación ordenada.					x
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					x
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
8	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x

**PUNTAJE DE VALORACIÓN:** 48 puntos

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 10 de agosto 2022

  
 Firma del Experto Informante  
 DNI. N°10274055

## JUICIO DE EXPERTOS 1: Desempeño Laboral

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: OYARCE YUZZELLI AARÓN
- 1.2. GRADO ACADEMICO: Doctor en Derecho
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Diversas Universidades
- 1.4. ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Derecho Internacional e investigación
- 1.5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y Desempeño laboral de los Colaboradores Administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.
- 1.6. AUTORA: Lic. Ruiz Flores Blanca Rosa
- 1.7. INSTRUMENTO: Encuesta

#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENO 3	MUY BUENO 4	EXCELENTE 5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					x
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
5	ORGANIZACION	Presentación ordenada.					x
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					x
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 48 puntos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 10 de agosto 2022



Firma del Experto Informante.

DNI N°10274055

## JUICIO DE EXPERTOS 2: Clima Organizacional

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: FUCHS ANGELES OSCAR ENRIQUE
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Magister en Docencia e Investigación Universitaria
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Diversas Universidades
- 1.4. ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Docente Metodólogo en Investigación y Estadística para la Investigación.
- 1.5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y Desempeño laboral de los Colaboradores Administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.
- 1.6. AUTORA: Lic. Ruiz Flores Blanca Rosa
- 1.7. INSTRUMENTO: Encuesta

#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENO 3	MUY BUENO 4	EXCELENTE 5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				x	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				x	
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
5	ORGANIZACION	Presentación ordenada.				x	
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					x
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 46 puntos

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 09 de agosto 2022

Firma del Experto Informante.

DNI. N°07538941

## JUICIO DE EXPERTOS 2: Desempeño Laboral

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: FUCHS ANGELES OSCAR ENRIQUE
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Magister en Docencia e Investigación Universitaria
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Diversas Universidades
- 1.4. ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Docente Metodólogo en Investigación y estadística para la Investigación.
- 1.5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y Desempeño laboral de los Colaboradores Administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.
- 1.6. AUTORA: Lic. Ruiz Flores Blanca Rosa
- 1.7. INSTRUMENTO: Encuesta

#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENO 3	MUY BUENO 4	EXCELENTE 5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					x
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
5	ORGANIZACION	Presentación ordenada.					x
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					x
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				x	
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 47 puntos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 09 de agosto 2022



Firma del Experto Informante.

DNI. N°07538941

## JUICIO DE EXPERTOS 3: Clima Organizacional

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: GARCÍA DE SAAVEDRA JUANA ROSA
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctora en Ciencias Administrativas
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Diversas Universidades
- 1.4. ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Contadora Pública Colegiada
- 1.5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y Desempeño laboral de los Colaboradores Administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.
- 1.6. AUTORA: Lic. Ruiz Flores Blanca Rosa
- 1.7. INSTRUMENTO: Encuesta

#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENO 3	MUY BUENO 4	EXCELENTE 5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
5	ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 48 puntos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 10 de agosto 2022

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08762007

### JUICIO DE EXPERTOS 3: Desempeño Laboral

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: GARCIA DE SAAVEDRA JUANA ROSA
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Doctora en Ciencias Administrativas
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Diversas Universidades
- 1.4. ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Contadora Pública Colegiada
- 1.5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y Desempeño laboral de los Colaboradores Administrativos de una Universidad Privada, Lima, 2022.
- 1.6. AUTORA: Lic. Ruiz Flores Blanca Rosa
- 1.7. INSTRUMENTO: Encuesta

#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENO 3	MUY BUENO 4	EXCELENTE 5
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
5	ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 48 puntos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 10 de agosto 2022



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08762007

## Anexo 07: Base de Datos

BASE DE DATOS - CLIMA ORGANIZACIONAL												
	Realización personal		Involucramiento personal		Supervisión		Comunicación organizacional		Condiciones laborales			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
Colaborador 1	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	
Colaborador 2	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	
Colaborador 3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	
Colaborador 4	4	2	4	3	4	2	5	5	3	2	3	
Colaborador 5	4	2	4	3	4	2	5	5	4	4	2	
Colaborador 6	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
Colaborador 7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Colaborador 8	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
Colaborador 9	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
Colaborador 10	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	
Colaborador 11	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	
Colaborador 12	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	
Colaborador 13	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
Colaborador 14	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	
Colaborador 15	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	
Colaborador 16	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
Colaborador 17	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	
Colaborador 18	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
Colaborador 19	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	
Colaborador 20	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
Colaborador 21	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	
Colaborador 22	5	2	1	4	5	2	5	5	2	2	3	
Colaborador 23	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	
Colaborador 24	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	
Colaborador 25	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
Colaborador 26	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
Colaborador 27	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	
Colaborador 28	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	
Colaborador 29	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	
Colaborador 30	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	
Colaborador 31	5	4	2	3	5	4	5	5	3	3	3	
Colaborador 32	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
Colaborador 33	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	
Colaborador 34	5	4	2	3	5	4	5	5	3	3	3	
Colaborador 35	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	3	
Colaborador 36	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	
Colaborador 37	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	
Colaborador 38	5	4	3	4	5	4	5	4	2	2	3	
Colaborador 39	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	

**BASE DE DATOS - DESEMPEÑO LABORAL**

	Proactividad			Responsabilidad			Conocimientos		Comunicación interna	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Colaborador 1	3	1	4	4	4	3	4	3	4	2
Colaborador 2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	1
Colaborador 3	3	2	5	5	5	2	2	2	5	2
Colaborador 4	4	2	5	5	5	3	4	5	5	2
Colaborador 5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4
Colaborador 6	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3
Colaborador 7	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
Colaborador 8	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
Colaborador 9	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
Colaborador 10	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
Colaborador 11	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2
Colaborador 12	3	2	5	5	5	2	3	3	5	2
Colaborador 13	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
Colaborador 14	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2
Colaborador 15	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2
Colaborador 16	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3
Colaborador 17	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
Colaborador 18	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
Colaborador 19	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3
Colaborador 20	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
Colaborador 21	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2
Colaborador 22	3	2	5	5	5	3	3	3	5	2
Colaborador 23	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Colaborador 24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Colaborador 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Colaborador 27	4	1	2	4	2	2	3	3	2	1
Colaborador 28	4	1	2	4	2	2	3	3	2	1
Colaborador 29	4	1	2	4	2	2	3	3	2	1
Colaborador 30	4	2	5	5	5	4	5	5	5	2
Colaborador 31	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3
Colaborador 32	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Colaborador 33	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3
Colaborador 34	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3
Colaborador 35	4	2	5	5	5	3	5	5	5	2
Colaborador 36	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3
Colaborador 37	4	2	5	5	5	3	4	4	5	2
Colaborador 38	4	2	5	5	5	3	4	4	5	2
Colaborador 39	4	2	5	5	5	4	5	5	5	1



## Anexo 08

### Rangos de los Niveles o Baremos de las Variables

#### VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES

En las variables y en las dimensiones se establecieron y estandarizaron 03 clases de niveles (malo, regular y bueno).

**Tabla 52. Niveles y rangos de la variable clima organizacional.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[11 – 25]
Regular (2)	[26 – 40]
Bueno (3)	[41 – 55]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 53. Niveles y rangos de la dimensión realización personal.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[2 – 4]
Regular (2)	[5 – 7]
Bueno (3)	[8 – 10]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 54. Niveles y rangos de la dimensión involucramiento laboral.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[2 – 4]
Regular (2)	[5 – 7]
Bueno (3)	[8 – 10]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 55. Niveles y rangos de la dimensión supervisión.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[2 – 4]
Regular (2)	[5 – 7]
Bueno (3)	[8 – 10]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 56. Niveles y rangos de la dimensión comunicación organizacional.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[2 – 4]
Regular (2)	[5 – 7]
Bueno (3)	[8 – 10]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 57. Niveles y rangos de la dimensión condiciones laborales.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[3 – 6]
Regular (2)	[7 – 10]
Bueno (3)	[11 – 15]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

## VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL Y SUS DIMENSIONES

**Tabla 58. Niveles y rangos de la variable desempeño laboral.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[10 – 22]
Regular (2)	[23 – 35]
Bueno (3)	[36 – 50]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 59. Niveles y rangos de la dimensión proactividad.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[3 – 6]
Regular (2)	[7–10]
Bueno (3)	[11–15]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 60. Niveles y rangos de la dimensión responsabilidad.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[3 – 6]
Regular (2)	[7–10]
Bueno (3)	[11–15]

Fuente: Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 61. Niveles y rangos de la dimensión conocimientos.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[2 – 4]
Regular (2)	[5 – 7]
Bueno (3)	[8 –10]

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**Tabla 62. Niveles y rangos de la dimensión comunicación interna.**

Nivel	Rangos
Malo (1)	[2 – 4]
Regular (2)	[5 – 7]
Bueno (3)	[8 –10]

**Fuente:** Elaboración propia – SPSS 26.

**ANEXO 09:****FICHAS TÉCNICAS DE LOS CUESTIONARIOS****Ficha técnica cuestionario clima organizacional.**

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario
<b>Cantidad de ítems:</b>	11
<b>Escala:</b>	tipo Likert
<b>Valores de la escala:</b>	Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).
<b>Tipo de respuesta:</b>	5 respuestas cerradas <ul style="list-style-type: none"><li>• Realización personal</li><li>• Involucramiento laboral</li><li>• Supervisión</li><li>• Comunicación organizacional</li><li>• Condiciones laborales</li></ul>
<b>Dimensiones:</b>	
<b>Colaboradores administrativos participantes:</b>	39
<b>Muestra:</b>	No se realizó muestra, fue un estudio censal.
<b>Tiempo estimado de aplicación:</b>	7 minutos por colaborador.
<b>Autor del cuestionario:</b>	Ruíz Flores, Blanca Rosa

**Fuente:** elaboración propia.

## Ficha técnica cuestionario desempeño laboral.

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario
<b>Cantidad de ítems:</b>	10
<b>Escala:</b>	tipo Likert
<b>Valores de la escala:</b>	Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).
<b>Tipo de respuesta:</b>	5 respuestas cerradas
<b>Dimensiones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proactividad</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Conocimientos</li><li>• Comunicación interna</li></ul>
<b>Colaboradores administrativos participantes:</b>	39
<b>Muestra:</b>	No se realizó muestra, fue un estudio censal.
<b>Tiempo estimado de aplicación:</b>	7 minutos por colaborador.
<b>Autor del cuestionario:</b>	Ruíz Flores, Blanca Rosa

**Fuente:** elaboración propia.