



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA, LIMA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

ROXANA ERIKA ORTIZ FIERRO
FERNANDO PACHECO URQUIAGA

Asesor:

Mg. Giovanna Gissell Mendiolaza Castillo

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios, mi Hijo Anthony y mis padres, por haberme brindado su comprensión y apoyo incondicional, que día a día estuvieron conmigo hasta concluir esta etapa universitaria. Sin ellos nada de esto hubiera sido posible. Los Amo.

Roxana Erika Ortiz Fierro

Primero a Dios, Por guiarme en este camino, a mis padres que son mi ejemplo, a mis hijos, mi novia que siempre está conmigo y me motiva a seguir adelante, mis hermanos, además de toda mi familia que siempre me muestran su apoyo y cariño. Los amo a todos.

Fernando Pacheco Urquiaga

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por darnos la vida, la fuerza, sabiduría y también por permitirnos concluir con éxito la elaboración de esta tesis, gracias a nuestras familias por confiar y darnos su apoyo incondicional en este proceso y a los profesores por toda su ayuda y apoyo con sus conocimientos para cumplir esta meta.

Roxana E. Ortiz Fierro/Fernando Pacheco Urquiaga

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1. Realidad Problemática	9
1.1. Justificación.....	10
1.2. Marco teórico	11
1.2.1. Antecedentes Internacionales	11
1.2.2. Antecedentes Nacionales	13
1.3. Bases teóricas (desarrollo de la variable y sus dimensiones).....	15
1.3.1. Clima organizacional.....	15
❖ Dimensiones del clima organizacional	16
1.3.2. Desempeño laboral	17
❖ Factores que influyen en el desempeño laboral	17
❖ Métodos de evaluación de desempeño	19
1.4. Formulación Problema.....	23
1.4.1. Problemas específicos:.....	23
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. Objetivo General	24
1.5.2. Objetivos específicos.....	24
1.6. Hipótesis	25
1.6.1. Hipótesis General.....	25
1.6.2. Hipótesis Especificas.....	25
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	26
2. Operacionalización de variables	26
2.1. Tipo de investigación	27
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	28
2.3. Muestra (muestreo o selección)	28

2.4.	Tipo y técnica del muestreo	29
2.5.	Unidad de estudio	30
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	30
2.7.	Procedimiento	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....		35
3.	Presentación de resultados.....	35
3.1.	Fiabilidad de las variables	35
3.2.	Estadística Inferencial.....	37
3.2.1.	Correlaciones no paramétricas – hipótesis general	37
3.3.	Correlaciones no paramétricas.....	40
3.3.1.	Hipótesis específica N°1.....	40
3.3.2.	Hipótesis específica N°2.....	42
3.3.3.	Hipótesis específica N°3.....	44
3.3.4.	Hipótesis específica N°4.....	46
3.3.5.	Hipótesis específica N°5.....	48
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		50
4.	Discusión.....	50
4.1.	Limitaciones	54
4.2.	Conclusiones.....	55
Bibliografía.....		56
Anexo 1: Tabla Matriz de Operacionalización de variables.		59
Anexo 2: Matriz de Consistencia		60
Anexo 3: Instrumento de Medición: Encuesta		63
Anexo 4: Validación de expertos		66
Anexo 5: Carta de autorización de empresa.....		69
Anexo 6: Variable de clima organizacional, cuadro estadístico		70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensiones de estudio del clima organizacional	30
Tabla 2	Resumen de procedimiento de casos de la variable 1 clima organizacional	353
Tabla 3	Estadística de la fiabilidad de la variable 1 clima organizacional	35
Tabla 4	Estadística de la fiabilidad de la variable 2 desempeño laboral	36
Tabla 5	Estadística de la fiabilidad de la variable 2 desempeño laboral	36
Tabla 6	Correlación No Paramétrica de la Hipótesis General	37
Tabla 7	Categoría de Variable 1 Clima Organizacional	38
Tabla 8	Frecuencia de la Variable 2 Desempeño Laboral.....	39
Tabla 9	Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica 1	38
Tabla 10	Categorías de la dimensión 1 Logros Personales de la variable 1 clima Organización	39
Tabla 11	Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N°2	42
Tabla 12	Categorías de la dimensión 2 Sentido de Pertenencia de la variable 1 Clima Organización	41
Tabla 13	Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N° 3	44
Tabla 14	Categorías de la dimensión 3 Motivación de la variable 1 Clima Organizacional	453
Tabla 15	Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N° 4	44
Tabla 16	Categorías de la dimensión 4 Comunicación de la variable 1 Clima Organizacional	47
Tabla 17	Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N° 5	486
Tabla 18	Categorías de la dimensión 5 Entorno Laboral de la variable 1 Clima Organizacional	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia de la Variable 1 Clima Organizacional	36
Figura 2 Frecuencia de la Variable 2 Desempeño Laboral.....	37
Figura 3 Frecuencia de la Dimensión 1 Logros Personales de la Variable 1 Clima Organizacional	41
Figura 4 Frecuencia de la Dimensión 2 Sentido de Pertenencia de la Variable 1 Clima Organizacional	41
Figura 5 Frecuencia de la Dimensión 3 Motivación de la Variable 1 Clima Organizacional	43
Figura 6 Frecuencia de la Dimensión 4 Comunicación de la Variable 1 Clima Organizacional	46
Figura 7 Frecuencia de la Dimensión 5 Entorno Laboral de la Variable 1 Clima Organizacional	47

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019; el diseño de la investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, la técnica de investigación que se empleó es la encuesta y como instrumento el cuestionario, tomando una muestra de veinte trabajadores de una población de treinta y cinco trabajadores. Se utilizaron tablas y gráficos para llegar a los resultados que permitieron comprobar que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, la dimensión más significativa es el sentido de pertenencia y la calificación más baja son los logros personales; de acuerdo con el análisis de los resultados nos permite validar la hipótesis general, es decir “existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019” donde los trabajadores brindan un mejor desempeño laboral cuando encuentran un buen clima organizacional.

Palabras clave: Clima Organizacional, desempeño laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Realidad Problemática

El clima organizacional es un aspecto fundamental dentro de la estructura de una organización; en los últimos años ha tomado mucha más relevancia y cada vez es mayor el número de empresas en el mundo que asumen el compromiso de gestionar este aspecto, (Mendez, 2006) indica que el clima organizacional se destaca en la gestión de personas y que su estudio para poder identificarlo es protagonista en las organizaciones de diferentes rubros y tamaños. Este tiene como consideraciones un adecuado ambiente físico y social donde las personas se relacionan entre sí, con una comunicación basada en confianza, cordialidad y respeto; que permita alcanzar el sentido de identidad con la organización, además de un alto nivel de motivación de los trabajadores. Las organizaciones que alcancen un adecuado clima organizacional obtendrán resultados significativos en el desempeño laboral que refiere al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas en un tiempo determinado. Las empresas más grandes en el mundo se enfocan en fomentar un adecuado clima organizacional y desempeño laboral que les permita alcanzar mejores resultados y mayores beneficios. El rubro de restaurantes en el Perú ha adquirido un gran protagonismo e importancia a nivel empresarial, esto a consecuencia del crecimiento que viene teniendo la gastronomía en el país. Se encuentran diferentes tipos de clientes que evidencian estilos personales y particulares, la exigencia y competitividad cada vez es mayor, el factor humano es un elemento fundamental para que una organización desarrolle sus procesos, (Mendez, 2006) indica que la ausencia de un buen clima afecta el capital humano, generando consecuencias improductivas por ejemplo el incumplimiento de los objetivos, insatisfacción de los trabajadores, entre otros. En ese sentido resulta de suma importancia enfocarse en aspectos que generan valor a una organización, como es el lograr un adecuado clima organizacional que repercuta en un exitoso desempeño laboral de los trabajadores ya

que un trabajador satisfecho puede tener un mejor desempeño de su trabajo. Por ello, analizar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral y el impacto que este genera en los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, resulta conveniente por los grandes beneficios que generan.

1.1. Justificación

La presente investigación se justifica ya que los temas relacionados al clima organizacional y desempeño laboral, son temas que están siempre presentes dentro de una organización y con el pasar del tiempo vienen tomando más protagonismo en el desarrollo de las empresas; por ello es importante dar un enfoque que pueda brindar un aporte que identifique la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

El clima organizacional es uno de los aspectos más importantes en una empresa, la percepción que tiene un trabajador de todos los procesos y la estructura del lugar donde se desempeña es básicamente una problemática general ya que en muchos casos no se toman en cuenta el desarrollo diario de un trabajador, aspectos como el ambiente laboral, la oportunidad de crecimiento, las relaciones interpersonales, el horario de trabajo e incluso lo relacionado con la remuneración son factores que determinan la percepción del clima organizacional y que repercuten de manera directa con la motivación de los trabajadores que finalmente acciona favorablemente en el desempeño laboral.

Esta investigación pretende encontrar la relación, impacto e influencia entre clima organizacional y el desempeño laboral; la investigación en si resulta conveniente para ambas posiciones, el empleado y empleador, ya que el éxito de una empresa en gran medida depende del desempeño y bienestar de sus trabajadores, si los trabajadores encuentran un lugar de trabajo donde se sientan completamente a gusto, su desempeño y rendimiento tendrán mejoras que generan un aumento de productividad que se verá reflejado en una mayor utilidad, que es uno de los propósito principal de toda empresa.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Antecedentes Internacionales

(Zans, 2017) En la investigación realizada para obtener el grado académico de master en gerencia empresarial, realizado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua – Nicaragua (“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”). Tuvo el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. En el estudio se tomó en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

(Lasluisa, 2016) En la investigación realizada para obtener el título profesional de psicóloga industrial, realizado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador (“clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery. Cia. Ltda”). La investigación tuvo como objetivo conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery.Cia.Ltda. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuali-cuantitativo, con una encuesta realizada a una muestra de 20 personas, los resultados concluyeron que el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de los trabajadores. Sobresale la modalidad bibliográfica, de

campo y los niveles de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional, permitiendo concluir que factores como comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación, inexistencia de una evaluación de desempeño, entre otros influyen directamente en la creación de clima organizacional en una institución.

(Bossio & Legua, 2016) En la investigación realizada para obtener el título profesional de administrador de empresas, realizado en la Universidad de Cartagena, Colombia (“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda”). Tuvo como objetivo general analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 97 trabajadores de la empresa, los resultados concluyen que con este estudio se da cumplimiento a su objetivo principal, concerniente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda

(Moreira, 2019) En una tesis de investigación realizada para obtener el título profesional de ingeniería en administración de empresas, realizada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad – Ecuador (“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la unidad de negocios CNEL EP Santa Elena, Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017”). La investigación tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del Clima Organizacional y el desempeño laboral de la unidad de negocios CNEL EP Santa Elena, la investigación es de tipo descriptiva -correlacional, se obtuvo el diagnóstico de la investigación dada la aplicación de una encuesta, así como fichas de observación y entrevista. Entre los resultados obtenidos se menciona que estas variables sí inciden y que juegan un papel con la motivación, liderazgo, capacitación, desarrollo personal y la comunicación como principales aspectos, que se enmarcan para formar una organización

con un excelente desempeño y se refleja dentro de la Unidad de Negocios CNEL EP Santa Elena.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

(Pastor, 2018) En su tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración, realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú (“clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”). Tuvo como objetivo determinar la relación de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Se concluyó la relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa, el resultado comprueba la teoría de su hipótesis principal de la investigación, y confirma que cuando se encuentra una mejor percepción de clima organizacional mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

(Solano, 2017) En su tesis para optar por el título de grado académico de magister en gestión pública, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú (“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”). Tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, 2017. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, se aplicó un cuestionario a una muestra de 20 trabajadores, la cual evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución, concluyendo así que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui.

(Chávez & Huayunga, 2017) En la investigación realizada para obtener el título profesional de licenciado en administración mención en gestión empresarial, realizado en la Universidad Peruana Unión, Tarapoto – Perú (“Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”). El objetivo es determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Se aprecia que el tipo de investigación fue de diseño no experimental, con corte trasversal y tipo correlacional, el muestreo quedó conformado por 92 colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. Los resultados indican que sí existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

(Mariño, 2018) En la investigación realizada para aspirar al título profesional de licenciada en administración y negocios internacionales, realizado en la Universidad Peruana Unión, Juliaca – Perú. (“Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018”). Tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018. Se tomó en cuenta cuatro aspectos esenciales sobre el desempeño laboral que son: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento. La presente investigación cuenta con un diseño de carácter no experimental de tipo correlacional, se aplicó una encuesta de 69 preguntas a 200 colaboradores de la entidad, el resultado obtenido indica una correlación parcial entre las variables de investigación. Es decir que a mayor relación del clima organizacional mayor o mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, 2018.

1.3. Bases teóricas (desarrollo de la variable y sus dimensiones)

1.3.1. Clima organizacional

El clima organizacional en los últimos años es un concepto muy buscado por las organizaciones, darle mayor importancia a aspectos como el ambiente físico y humano donde los trabajadores desarrollan el trabajo cotidiano evidencia que el clima organizacional es un aspecto vital para ser considerado.

(Mendez, 2006) “Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.”

(Chiavenato E. , 2007) El clima organizacional es el ambiente interno donde se relacionan los miembros de una organización. Se encuentra relacionado con el nivel de motivación de sus integrantes. Cuando el clima organizacional es alto, se refleja en relaciones de satisfacción, colaboración, interés, animo, entre otros. Pero cuando la satisfacción entre los integrantes es baja, por motivos de frustración o insatisfacción de las necesidades, el clima organizacional baja, y se refleja con desinterés, apatía, estados de depresión, insatisfacción, entre otros. Incluso en situaciones extremas se llega a estados de agresividad, inconformidad, tumulto, etc. Estas son situaciones donde los integrantes confrontan a las organizaciones.

❖ Características del clima organizacional

Rodríguez, (2001) citado por (García & Ibarra, 2017) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- ✓ Ser permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- ✓ El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- ✓ El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- ✓ Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes y las diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- ✓ Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

❖ **Dimensiones del clima organizacional**

Likert citado por (Sandoval, 2004) indica que mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- ✓ Los métodos de mando: la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- ✓ Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- ✓ Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- ✓ Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- ✓ Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

- ✓ Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- ✓ Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- ✓ Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

1.3.2. Desempeño laboral

(Chiavenato I. , 2000) Manifiesta que el desempeño laboral: “es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.”

(Quero, Mendoza, & Torres, 2014) El desempeño laboral se refiere al nivel del cumplimiento de objetivos alcanzado por un trabajador propuestos en una organización en un determinado tiempo. Por ello, la interacción de todo recurso humano dentro de una organización genera un comportamiento que incide en los resultados de sus actuaciones. Estas actividades realizadas conllevan a un objetivo, una sinergia global, con la finalidad de que la productividad se optimice a través de metas y objetivos específicos establecidos en un tiempo determinado. Es decir, los trabajadores de una organización deben conocer su nivel de desempeño.

❖ Factores que influyen en el desempeño laboral

Davis, (2001) citado por (Palmar & Valero, 2014, pág. 167) manifiesta que el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- ✓ **El ambiente de trabajo:** está referida a las condiciones ofrecidas para el empleado dentro de un ambiente agradable, que se caracteriza por buenas condiciones, disposición de los elementos de acuerdo con el desempeño y

desenvolvimiento en la empresa durante la jornada laboral, con el objetivo de encontrar armonía entre el trabajador y su lugar de trabajo, con las mínimas condiciones necesarias.

- ✓ **El salario:** siempre que el trabajador tenga una remuneración justa acorde a su labor y desempeño, que tenga satisfacción individual y colectiva, se reflejara en un mayor esfuerzo y rendimiento, se genera un valor por el trabajo, ya que percibe justicia por el cumplimiento de sus funciones asignadas en la empresa.
- ✓ **Relaciones interpersonales:** es un factor de suma importancia, ya que el trabajador mientras tenga una mayor relación con los demás, lograra desempeñarse con mayor equilibrio y armonía, es decir cuando el trabajador sienta que se relaciona con un grupo armonioso, se demuestre respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los miembros del personal, actuara con mayor esmero y tendrá mayor satisfacción por el trabajo que desempeña, como una manera de corresponder al grupo.
- ✓ **Jornada laboral:** está referida a la cantidad de horas que son trabajadas y al tipo de funciones que cumple dentro de la empresa; es importante precisar que la empresa mediante el jefe o encargado tome medidas que satisfagan a los trabajadores con relación a las actividades que se desempeñan durante su jornada, con la finalidad de encontrar una mayor eficiencia y eficacia de los mismos que permitan cumplir un horario normal de trabajo.
- ✓ **Horario de trabajo:** esta tiene referencia a la cantidad de horas que un trabajador cumple durante su jornada de trabajo, así como un horario donde se pueda sentir cómodo, el horario de trabajo debe estar determinado acorde al tipo de función y desempeño que ejerce y cumple el trabajador.

- ✓ **Cancelación puntual del salario:** cumplir puntualmente con el pago del salario de un trabajador es la mejor manera de mantener la satisfacción de un trabajador, esto genera tranquilidad en sus necesidades personales y familiares.
- ✓ **Incentivos y motivación dentro de la organización:** estos factores incluyen los incentivos ofrecidos al personal para generar un estímulo que le permita trabajar de forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que sabe que obtendrá una retribución como estímulo por realizar un mayor esfuerzo.

❖ **Métodos de evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño cuenta con diferentes métodos que califican la manera en que los trabajadores de una organización realizan el trabajo cotidiano, la importancia de este aspecto genera un mayor interés por conocer diferentes técnicas que le permitan evaluar el desempeño del trabajo.

(Werther & Davis, 2008) Los métodos de evaluación con base en el desempeño pasado tienen la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que en consecuencia puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar lo ya ocurrido. Sin embargo, cuando reciben realimentación sobre su desempeño los empleados pueden saber si sus esfuerzos están dirigidos hacia la meta adecuada y modificar su conducta, si es necesario. El mismo autor menciona que las técnicas de evaluación del desempeño de uso más común son:

- ✓ **Escalas de puntuación:** Posiblemente el método más antiguo y de uso más común en la evaluación del desempeño sea la utilización de escalas de puntuación, en el que el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que vaya de bajo a alto. En muchos casos, varios aspectos pueden resultar irrelevantes para el puesto. Se acostumbra a conceder valores numéricos a cada punto, a fin de permitir la obtención de

varios cómputos. Algunas empresas acostumbran vincular la puntuación obtenida a los incrementos salariales; a un total de 100 puntos, por ejemplo, corresponde 100% del incremento potencial, a 90 puntos un incremento de 90%, y así sucesivamente.

- ✓ **Listas de verificación:** Requiere que la persona que otorga la calificación seleccione oraciones que describan el desempeño del empleado y sus características. También en este caso, el evaluador suele ser el supervisor inmediato. Independientemente de la opinión del supervisor (y a veces sin su conocimiento). El departamento de capital humano asigna puntuaciones a los diferentes puntos de lista de verificación, de acuerdo con la importancia de cada uno. El resultado recibe el nombre de lista de verificación con valores, éstos permiten la cuantificación para obtener puntuaciones totales.
- ✓ **Método de selección forzada:** Obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentra. Con frecuencia, ambas expresiones son de carácter positivo, o ambas son de carácter negativo.
- ✓ **Método de registro de acontecimientos notables:** El método de registro de acontecimientos notables requiere que el evaluador lleve una bitácora en su computadora personal. En este documento, el evaluador consigna las acciones más destacadas positivas o negativas que lleva a cabo el evaluado.
- ✓ **Escalas de calificación conductual:** Utilizan el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos. El objetivo de este método es la reducción de los elementos de distorsión y subjetividad. A partir de descripciones de desempeño aceptable y desempeño inaceptable obtenidas de los diseñadores del puesto, otros empleados y el

supervisor, se determinan parámetros objetivos que permiten medir el desempeño.

- ✓ **Método de verificación en el campo:** Siempre que se emplean mediciones subjetivas del desempeño, las diferencias en las opiniones de los evaluadores pueden conducir a distorsiones. A fin de permitir mayor estandarización en las evaluaciones, algunas compañías emplean el método de las verificaciones de campo, un representante calificado del departamento de capital humano participa en la puntuación que conceden los supervisores a cada empleado. El representante del departamento de capital humano solicita información sobre el desempeño del empleado al supervisor inmediato.
- ✓ **Enfoques de evaluación comparativa:** También llamados de evaluación en grupos, pueden dividirse en varios métodos que tienen en común la característica de que se basan en la comparación entre el desempeño del empleado y el de sus compañeros de trabajo. Por lo general, estas evaluaciones son conducidas por el supervisor y suelen ser muy útiles para la toma de decisiones sobre incrementos de pago basados en el mérito, promociones y distinciones, porque permiten la ubicación de los empleados de mejor a peor.
- ✓ **Método de establecimiento de categorías:** Lleva al evaluador a clasificar a sus empleados en una escala de mejor a peor. En general, se sabe que unos empleados superan a otros, pero no es sencillo estipular por cuánto. Por ejemplo, es posible que el desempeño del empleado que reciba el número dos sea casi igual al número uno, o muy inferior a él. Este método puede resultar distorsionado por las inclinaciones personales y los acontecimientos recientes, si bien es posible hacer que lleven a cabo la puntuación dos o más evaluadores para reducir el elemento

subjetivo. Entre las ventajas del método se cuenta la facilidad de administrarlo y explicarlo.

- ✓ **Distribución forzosa:** Se pide a cada evaluador que ubique a sus empleados en diferentes clasificaciones. Por norma general, cierta proporción debe colocarse en cada categoría.
- ✓ **Método de comparaciones pareadas:** En el método de comparaciones pareadas el evaluador debe comparar a cada empleado contra todos los que están evaluados en el mismo grupo.

(Dessler & Varela, 2011) Indican que en la evaluación de desempeño se utilizan diferentes métodos, en muchas de las organizaciones las personas que están a cargo de sus trabajadores se preguntan cómo hacer una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran:

- ✓ **Ensayos críticos:** Consiste en redactar una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del trabajador, así como hacer recomendaciones de mejora para transcribir un documento de este tipo, ya que no se requiere de formatos complicados ni de una extensa capacitación. Sin embargo, es probable que con estos métodos la evaluación sea provechosa y esté sometida tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del empleado. También es laborioso ocupar los documentos redactados para distintos empleados, ya que no existe una clave de calificación estandarizada.
- ✓ **Incidentes críticos:** Los incidentes críticos concentran la atención, la evaluación es la diferencia que hay entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella, por lo tanto, el evaluador se ocupará de detallar las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en alguna situación, por lo que se

mencionara únicamente las conductas determinadas por medio de una relación de incidentes críticos de este tipo, y sugiere un grupo amplio de ejemplos que sirven para demostrar a los empleados los comportamientos deseables y a la vez identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas.

- ✓ **Escala grafica de calificación:** Este es de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. El evaluador considera un grupo de factores de desempeño, los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificara por medio de escalas graduadas.
- ✓ **Escala de calificación basada en el comportamiento:** combina componentes fundamentales de los métodos de calificación por incidentes críticos y de escalas gráficas. El evaluador califica al trabajador con base en reactivos encontrados a lo largo de un continuo proceso; los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo, y no listas de rasgo o descripciones generales.
- ✓ **Comparación forzada:** Las comparaciones forzadas evalúan al empleado en la empresa, con relación al desempeño de otro u otros empleados. Es importante conocer una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos confrontaciones más usadas son la clasificación grupal y la clasificación individual.

1.4. Formulación Problema

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019?

1.4.1. Problemas específicos:

- ✓ ¿Existe relación entre los logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca?

- ✓ ¿Existe relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca?
- ✓ ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca?
- ✓ ¿Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca?
- ✓ ¿Existe relación entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación que existe entre los logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.
- ✓ Determinar la relación que existe entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.
- ✓ Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.
- ✓ Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.

- ✓ Determinar la relación que existe entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- ✓ Existe relación entre los logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.
- ✓ Existe relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.
- ✓ Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.
- ✓ Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.
- ✓ Existe relación entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA	
Clima organizacional	<p>(Ramirez & Dominguez, 2012) Se basa en las percepciones individuales, constantemente la definen como patrones recurrentes del comportamiento, sentimientos y actitudes que determinan el desempeño de los individuos en la organización.</p> <p>Para la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de percepción de clima organizacional. Este cuestionario consta de 50 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están dirigidos a medir 5 dimensiones:</p>	Logros personales	Desarrollo personal	Ítem 1, 11, 16, 21, 26	ninguna o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5)	Ordinal
			Desarrollo profesional	Ítem 31, 36, 41, 46		
		Sentido de pertenencia	Compromiso con la institución	Ítem 2, 7, 12, 17, 22, 27		
			Identificación con la institución	Ítem 32, 37, 42, 47		
		Motivación	Apoyo a las tareas	Ítem 3, 8, 13, 18, 23, 28		
			Funcionamiento	Ítem 33, 38, 43, 48		
		Comunicación	Fluidez en la Comunicación	Ítem 4, 9, 14, 19, 24		
			Claridad en la Comunicación	Ítem 29, 34, 39, 44, 49		
		Entorno laboral	Elementos Materiales	Ítem 5, 10, 15, 20, 25,		
			Elementos Psicosociales	Ítem 35, 40		
Elementos Económicos	Ítem 45, 50					
Desempeño Laboral	<p>(Quero, Mendoza, & Torres, 2014) El desempeño laboral se refiere al nivel del cumplimiento de objetivos alcanzado por un trabajador propuestos en una organización en un determinado tiempo. Por ello la interacción de todo recurso humano dentro de una organización genera un comportamiento que incide en los resultados de sus actuaciones.</p> <p>Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral, este cuestionario está compuesto de 28 ítems.</p>					

Fuente: Elaboración propia

2.1. Tipo de investigación

Cuantitativa: Descriptivo – Correlacional

Descriptivos: busca determinar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que muestre un análisis. Es decir, únicamente buscan la forma de recolectar información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Especifica tendencia de un grupo o población. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Correlacional: Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Diseño de investigación

No experimental – Trasversal

No experimental: Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlo. (Charles & Tashakkori, 2009)

Trasversal: Los diseños de investigación transeccional o transversal 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. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 154)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población de la presente investigación son personas, constituida por 35 trabajadores del área administrativa de la asociación cultural brisas del Titicaca, en la ciudad de Lima 2019, es la totalidad de personas que laboran en esa área especificada, sin ningún tipo de distinción, genero, cargo, tipo de contrato, entre otros.

La población es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea saber algo de una investigación. Puede estar establecido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales, entre otros (Pineda, Alvarado, & De Canales, 1994).

2.3. Muestra (muestreo o selección)

Se toma como muestra a veinte (20) trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, en la ciudad de Lima, 2019.

Para tomar la muestra en el área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, se solicitó el permiso al presidente de la Asociación, para poder entregar las encuestas a los 35 trabajadores, finalmente la cantidad de la muestra quedo en 20 trabajadores, esto debido a los inconvenientes por horarios y turnos, licencias, vacaciones y disponibilidad de los trabajadores.

Es un subconjunto o parte de población en el que se realizara una investigación, con la finalidad de que posteriormente se generalice los hallazgos al todo. Toda población de tamaño N , puede extraerse un cierto número de muestras distintas de tamaño N (siempre y cuando el tamaño de N sea lo suficientemente grande como para garantizar el muestreo). (Pineda, Alvarado, & De Canales, 1994)

El tipo de Muestreo es no-probabilístico por conveniencia, este método, consiste en escoger los casos que se encuentren disponibles o por comodidad para el investigador.

(Pineda, Alvarado, & De Canales, 1994)

2.4. Tipo y técnica del muestreo

El tipo de muestra que se realizara es el no probabilístico y la técnica de selección que se utilizara es basada en juicio parcial debido a su velocidad, costo-efectividad y facilidad de disponibilidad de la muestra, donde se seleccionara las unidades de estudios.

Criterios de selección:

✓ **Inclusión**

- Trabajadores administrativos de ambos sexos que laboren en la Asociación Cultural Brisas del Titicaca y en el área seleccionada.
- Trabajadores administrativos de la Asociación Cultural Brisas Del Titicaca, que muestren disposición de colaborar a la investigación

✓ **Exclusión**

- Trabajadores del área administrativa que se encuentran de vacaciones y licencia de maternidad.
- Trabajadores del área administrativa que no estuvieron presto en colaborar en la investigación

Se llegó a este resultado ya que no todos los trabajadores quedaron disponibles a colaborar, en algunos casos por temas de disponibilidad de horarios, coincidencia en los turnos o que no se dieron el tiempo necesario, también algunos casos por licencia de maternidad y goce de vacaciones; por ello se decidió no interrumpir las funciones que desempeñan, siendo así veinte (20) personas la muestra de trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, en la ciudad de Lima, 2019.

✓ **Aspectos éticos**

Para la realización de la presente investigación se consideró todas las autorías utilizadas a lo largo de toda la investigación, la toma de información fue realizada con el consentimiento de la asociación y de los trabajadores, se respetó la privacidad y confidencialidad de los mismos, que fueron parte del estudio; la ejecución de esta investigación fue hecha respetando las normas y parámetros establecidos por la Universidad Privada Del Norte.

2.5. Unidad de estudio

Trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019, la cantidad de encuestado fueron 20 personas, de las cuales 14 eran sexo femenino y 6 del sexo masculino, siendo la edad menor 25 años y 60 años la edad mayor, los puestos de trabajos son diversos, tesorería, recepción, secretaria, compras, contabilidad con 3 personas, siendo este con un mayor número de encuestados.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación se considerará como técnica de recolección de datos la encuesta y para recopilar la información se utilizará como instrumento el cuestionario. Para las variables clima organizacional y desempeño laboral se utilizará cuestionarios ya existentes que fueron utilizados por (Pastor, 2018), en una empresa privada de combustibles.

En el caso de la variable clima organizacional se utilizará el cuestionario de percepción de clima organizacional, utilizado por (Pastor, 2018). Este cuestionario cuenta con 50 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están enfocados a medir 5 dimensiones: logros personales, sentido de pertenencia, motivación, comunicación y entorno laboral, estas

dimensiones están determinadas por sus respectivos indicadores. La dimensión logros personales cuenta con 10 ítems; tiene como indicadores al desarrollo personal y desarrollo profesional. La dimensión sentido de pertenencia consta de 10 ítems, sus indicadores son identificación y compromiso con la institución. La dimensión motivación consta de 10 ítems, sus indicadores son apoyo a las tareas y orientación a las tareas. La dimensión comunicación consta de 10 ítems, sus indicadores son fluidez en la comunicación y claridad en la comunicación. La dimensión de entorno laboral consta de 10 ítems, sus indicadores son elementos materiales, elementos psicológicos y elementos económicos. Distribución de los factores de estudio en los ítems del cuestionario

Tabla 1
Dimensiones de estudio del clima organizacional

DIMENSIONES	ITEMS
Logros personales	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
Sentido de pertenencia	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
Motivación	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
Comunicación	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49
Entorno Laboral	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

(Bertram) La escala Likert da una respuesta psicométrica que se utiliza principalmente en cuestionarios para obtener la información del participante, preferencias o grado de acuerdo con una afirmación o un conjunto de afirmaciones. Las escalas Likert son una técnica de escala no comparativa y son unidimensionales (solo miden un rasgo único) en naturaleza. A los encuestados se les pide que comuniquen su nivel de acuerdo con una declaración dada por forma de una escala ordinal.

Variaciones: comúnmente visto como una escala de 5 puntos que va desde "Totalmente en desacuerdo" en un extremo hasta "Totalmente de acuerdo" en el otro con "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en el medio; sin embargo, algunos abogan por el uso de escalas de 7 y 9 puntos que añaden granularidad adicional.

En ocasiones se utiliza una escala de 4 puntos (u otra escala de número par) para elaborar una escala Ipsativa (forzada). Medida donde no hay una opción indiferente disponible. A cada nivel de la escala se le asigna un valor numérico o codificación, generalmente comenzando en uno (1) e incrementado en uno para cada nivel.

El cuestionario de percepción de clima organizacional está organizado bajo una escala tipo Likert de cinco categorías: ninguna o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5). Los puntajes finales serán categorizados de acuerdo con la siguiente estructura:

Muy favorable: 210-250

Favorable: 170-209

Ni favorable ni desfavorable: 130-169

Desfavorable: 90-129

Muy desfavorable: 50-89

El cuestionario de percepción de clima organizacional fue realizado por los trabajadores del área administrativa de la asociación.

Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario utilizado por (Pastor, 2018). Este cuestionario cuenta con 28 ítems:

Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta, estructurado bajo la escala Likert: Ninguna o nunca (0), poco (1), regular o algo (2), todo o siempre (3). De tal forma que en la puntuación final se podrá obtener un puntaje mínimo de cero (0) o máximo de 84 puntos, categorizado de la siguiente manera:

Desempeño laboral bajo: 0 -28 puntos

Desempeño laboral promedio: 29-56 puntos

Desempeño laboral alto: 57-84 puntos

Este cuestionario fue realizado por los mismos trabajadores del área administrativa de la asociación, que realizaron el cuestionario de percepción de clima organizacional.

✓ **Validez y confiabilidad**

El instrumento utilizado en la presente investigación, fue validado por expertos que tienen nivel académico de magister, de esa forma se valida la capacidad del instrumento de poder medir las variables propuestas; la confiabilidad del instrumento se realizó en el programa estadístico SPSS, procesados a través del Alfa Cronbach, dejándonos como resultados un 97% y 93% de confiabilidad.

El coeficiente de fiabilidad se expresa de la siguiente manera:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Figura: Formula de Alfa de Crombac

Fuente: (Ledesma Rubén, 2002)

k = es el número de ítems de la prueba,

$\sum S_i^2$ = es la varianza de los ítems (desde 1...i)

S_{sum}^2 = es la varianza de la prueba total.

2.7. Procedimiento

Se presentó el proyecto de investigación a la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, solicitándole autorización para realizar la recolección de toda la información mediante el cuestionario de las encuestas.

Después de presentar la solicitud se coordinó con el presidente de la Asociación para poder realizar las encuestas, las personas encuestadas fueron seleccionadas por la disponibilidad de tiempo que tenían dentro de su jornada laboral, asimismo se presentaron algunos casos de trabajadores que contaban con vacaciones y licencia al momento de realizar

la toma de información, como todos no quedaron prestos a colaborar se decidió no interrumpir ni incomodar sus labores que desempeñan diariamente, quedando así una muestra de 20 trabajadores del área administrativa de Asociación Cultural Brisas del Titicaca.

Se procedió a realizar las encuestas sin afectar el horario de trabajo de la empresa, algunas personas fueron abordadas en su horario de refrigerio y en otros casos al finalizar la jornada laboral.

Se les explico el motivo de la encuesta, dejando en claro que su participación es voluntaria, y que la información brindada será privada y confidencial.

Luego se procedió a la entrega de ambos cuestionarios para poder recopilar la información, el tiempo estimado para la recolección de datos fue 18 minutos.

La muestra fue seleccionada a juicio personal de acuerdo a la disposición de los trabajadores de la Asociación.

Toda la información recopilada a través de las encuestas, fue ingresada al programa estadístico SPSS, Se procesó la información en la base de datos del programa. La conformación de la base de datos es acorde a la operacionalización de variables.

Los resultados obtenidos se expresan a través de diagramas de barras.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3. Presentación de resultados

3.1. Fiabilidad de las variables

Tabla 2

Resumen de procedimiento de casos de la variable 1 clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

Se puede observar que en la tabla 2, que del 100% de los casos desarrollados para la variable 1 Clima organizacional, se consideró la totalidad de los casos, sin ninguna exclusión.

Tabla 3

Estadística de la fiabilidad de la variable 1 clima organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,974	,974	50

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

Se entiende en la tabla 3, que el valor alfa de Cronbach es de 0.974 o 97.4%, indicando la fiabilidad de los casos procesados para la investigación.

Tabla 4

Estadística de la fiabilidad de la variable 2 desempeño laboral

Resume de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

Se puede observar que en la tabla 4, que del 100% de casos desarrollados para la variable 2 desempeño laboral, se consideró la totalidad de los casos, sin ninguna exclusión.

Tabla 5

Estadística de la fiabilidad de la variable 2 desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,933	,934	28

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

Se entiende en la tabla 5, que el valor alfa de Cronbach es de 0.933 o 93.3%, indicando la fiabilidad de los casos procesados para la investigación.

Tabla 6
Correlación No Paramétrica de la Hipótesis General

					Variable 1	Variable 2
					Independiente	Dependiente
					Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Variable 1	Independiente	Coefficiente de correlación	de	1,000	,520*
	Clima Organizacional		Sig. (bilateral)		.	,019
			N		20	20
	Variable 2	Dependiente	Coefficiente de correlación	de	,520*	1,000
	Desempeño Laboral		Sig. (bilateral)		,019	.
			N		20	20

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

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

3.2. Estadística Inferencial

3.2.1. Correlaciones no paramétricas – hipótesis general

HI = existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

Regla teórica para la toma de decisiones

Si el valor p calculado es < 0.05 , se aceptará HI.

El análisis precisa que el valor RHO de Spearman es de 0.520, muestra una correlación significativa, el valor sigma (bilateral) es de 0.019, al ser menor que 0.05 significa que se acepta la hipótesis de investigación. “El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

Tabla 7

Categoría de Variable 1 Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	POCO	2	10,0	10,0	15,0
	ALGO	8	40,0	40,0	55,0
	MUCHO	7	35,0	35,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

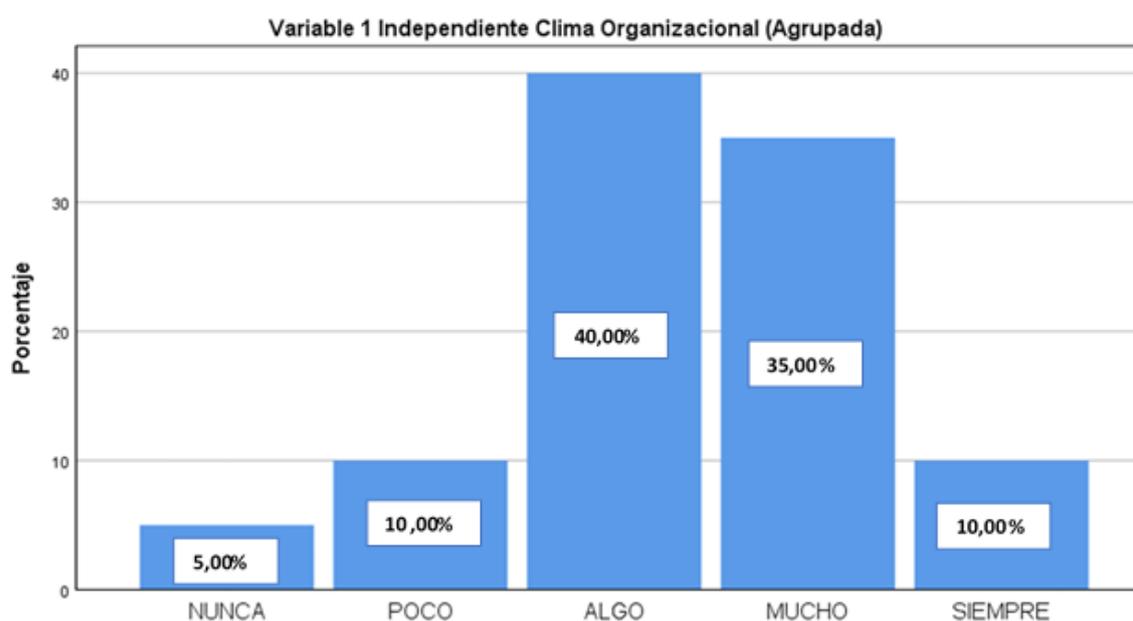


Figura 1. Variable 1 Independiente Clima Organizacional (agrupada)

Los resultados que muestra la tabla 7 y la figura 1 indican que la variable clima organizacional está situada mayormente en la categoría algo con una frecuencia 8 equivalente al 40% de las personas encuestadas, seguidas por las categorías mucho con frecuencia 7 equivalente al 35%, poco con una frecuencia 2 equivalente al 10%, siempre con una frecuencia 2 equivalente al 10 %, y nunca con una frecuencia 1 equivalente al 5% de las personas encuestadas.

Tabla 8
Frecuencia de la Variable 2 Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGO	2	10,0	10,0	10,0
	MUCHO	14	70,0	70,0	80,0
	SIEMPRE	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

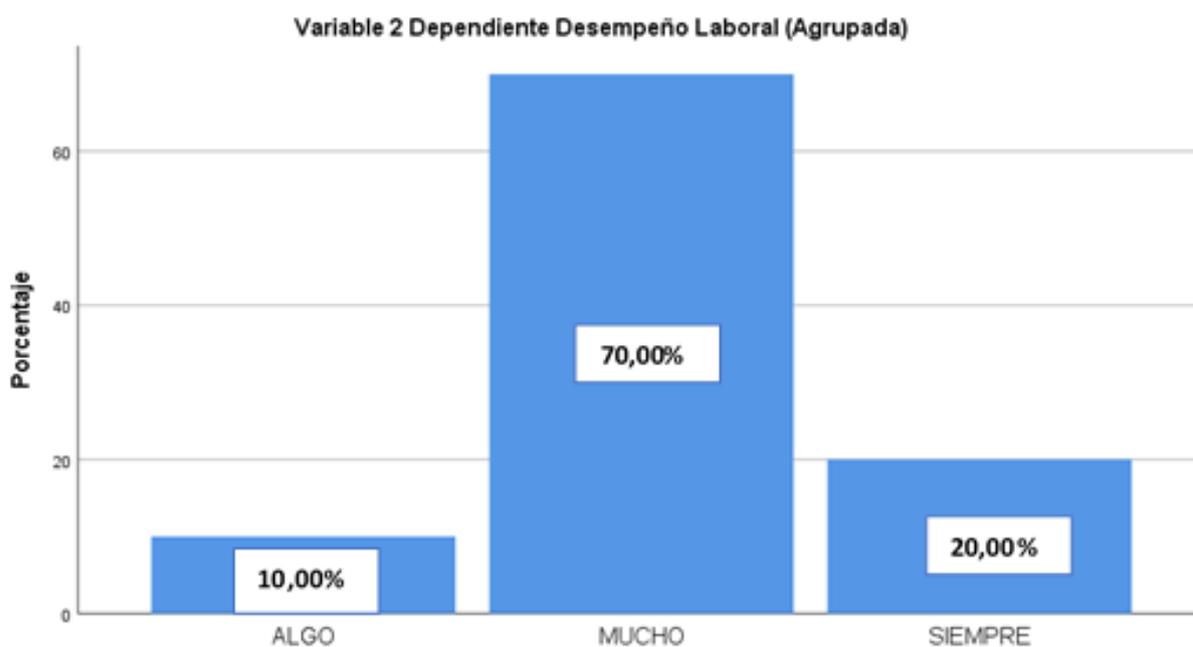


Figura 2. Variable 2 Dependiente Desempeño Laboral (agrupada)

Los resultados que muestra la tabla 8 y la figura 2 indican que la variable 2 desempeño laboral está situada mayormente en la categoría mucho con una frecuencia 14 equivalente al 70% de las personas encuestadas, seguida por las categorías siempre con una frecuencia 4 equivalente al 20%, y poco con una frecuencia 2 equivalente al 10% de las personas encuestadas

3.3. Correlaciones no paramétricas

3.3.1. Hipótesis específica N°1

Tabla 9

Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica 1

				Variable 2	Variable 1 Clima
				Dependiente	Organizacional:
				Desempeño	Dimensión 1
				Laboral	Logros Personales
Rho de Spearman	Variable 2	Dependiente	Coeficiente de correlación	1,000	,412
	Desempeño Laboral		Sig. (bilateral)	.	,071
			N	20	0
	Variable 1	Clima	Coeficiente de correlación	,412	1,000
	Organizacional: Dimensión	1 Logros Personales	Sig. (bilateral)	,071	.
			N	20	20

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

HI = existe relación entre los logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas Del Titicaca.

Regla teórica para la toma de decisiones

Si el valor p calculado es < 0.05 , se aceptará HI.

El análisis precisa que el valor RHO de Spearman es de 0.412, no muestra una correlación significativa en el nivel de 0.01 (bilateral), el valor sigma (bilateral) es de 0.071, al ser mayor que 0.05 significa que se rechaza la hipótesis de investigación. “existe relación entre los logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca”.

Tabla 10

Categorías de la dimensión 1 Logros Personales de la variable 1 clima Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	10,0	10,0	10,0
	Algo	8	40,0	40,0	50,0
	Mucho	7	35,0	35,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

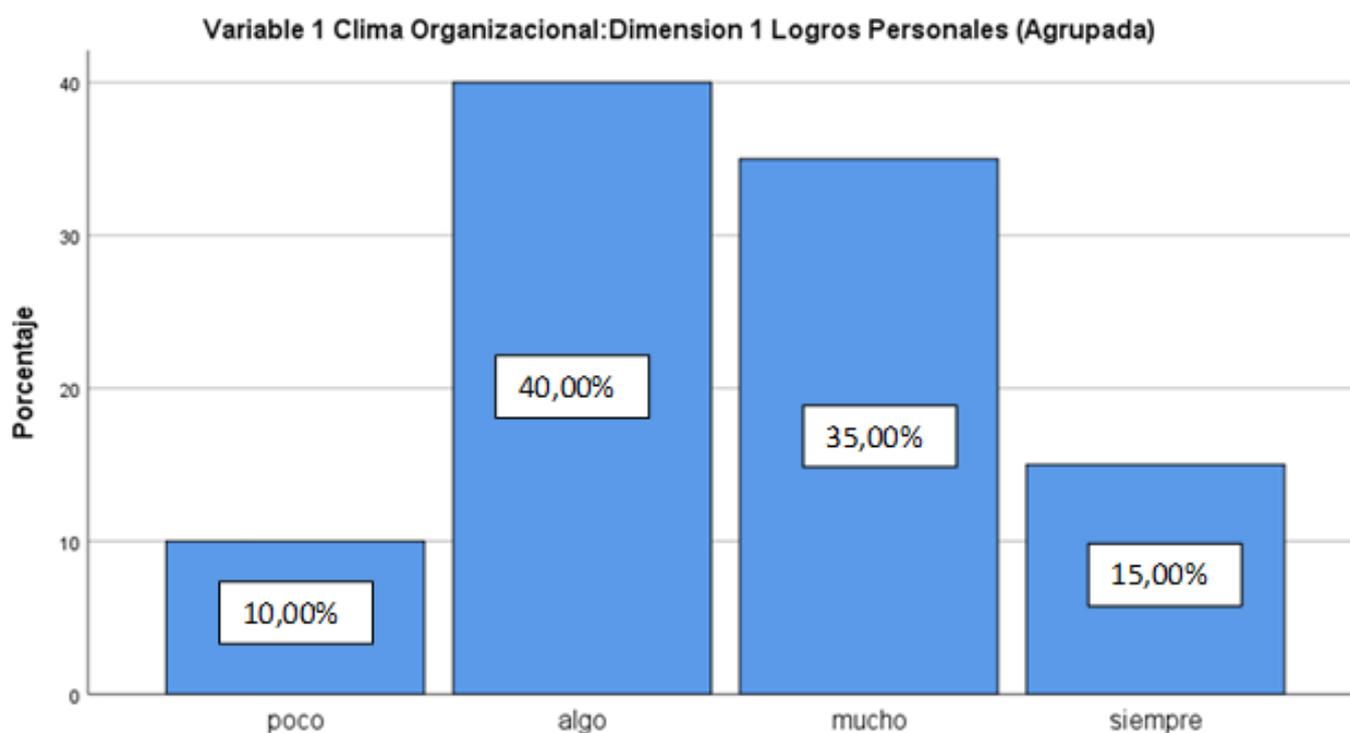


Figura 3. Variable 1 Clima Organizacional: Dimensión 1 Logros Personales (agrupada)

Los resultados que muestra la tabla 10 y la figura 3 indican que la dimensión 1 logros personales de la variable clima organizacional está situada mayormente en la categoría algo con una frecuencia 8 equivalente al 40% de las personas encuestadas, seguidas por las categorías mucho con una frecuencia 7 equivalente al 35%, siempre con una frecuencia 3 equivalente al 15%, y poco con una frecuencia 2 equivalente al 10% de las personas encuestadas.

3.3.2. Hipótesis específica N°2

Tabla 11

Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N°2

		Variable 2	Variable 1
		Dependiente	Organizacional:
		Desempeño	Dimensión 2
		Laboral	Sentido de pertenencia
Rho de Spearman	Variable 2 Dependiente	Coeficiente de correlación	,537*
	Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	,015
		N	20
	Variable 1	Coeficiente de correlación	1,000
	Clima Organizacional: Dimensión 2	Sig. (bilateral)	,015
	Sentido de pertenencia	N	20

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

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

HI = existe relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

Regla teórica para la toma de decisiones

Si el valor p calculado es < 0.05 , se aceptará HI.

El análisis precisa que el valor RHO de Spearman es de 0.537, muestra una correlación significativa en el nivel de 0.01 (bilateral), el valor sigma (bilateral) es de 0.015, al ser menor que 0.05 significa que se acepta la hipótesis de investigación. “existe relación entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

Tabla 12

Categorías de la dimensión 2 Sentido de Pertenencia de la variable 1 Clima Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	poco	1	5,0	5,0	5,0
	Algo	3	15,0	15,0	20,0
	mucho	11	55,0	55,0	75,0
	siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

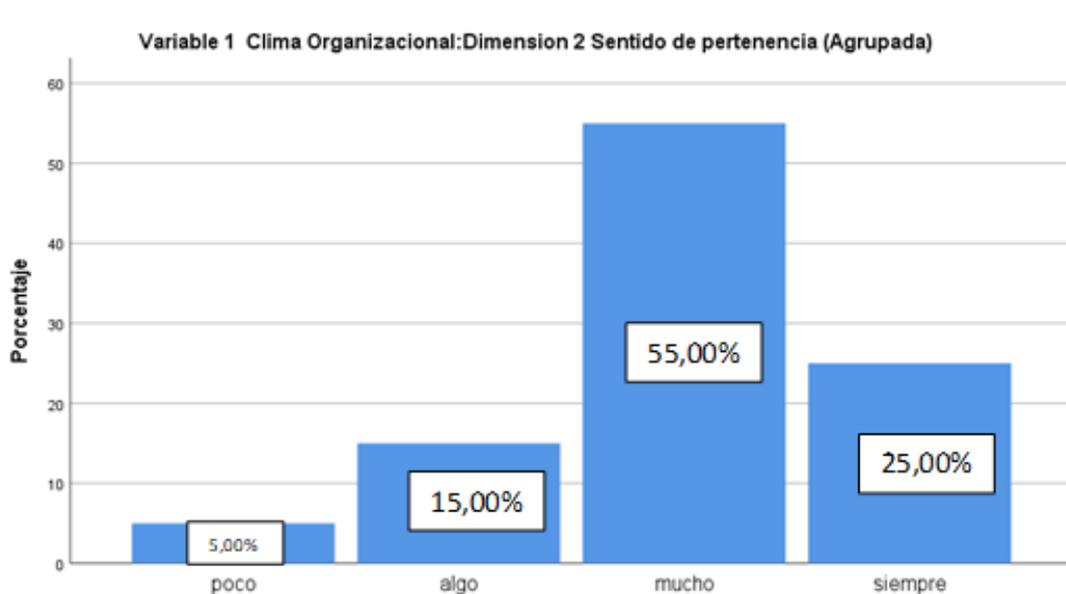


Figura4. Variable 1 Clima Organizacional: Dimensión 2 Sentido de Pertenencia (agrupada)

Los resultados que muestra la tabla 12 y la figura 4 indican que la dimensión 2 sentido de pertenecía de la variable clima organizacional está situada mayormente en la categoría mucho con una frecuencia 11 equivalente al 55% de las personas encuestadas, seguidas por las categorías siempre con una frecuencia 5 equivalente al 25%, algo con una frecuencia 3 equivalente al 15%, y poco con una frecuencia 1 equivalente al 5% de las personas encuestadas.

3.3.3. Hipótesis específica N°3

Tabla 13

Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N° 3

Correlaciones					
				Variable 2	Variable 1 Clima
				Dependiente	Organizacional:
				Desempeño	Dimensión 3
				Laboral	Motivación
Rho	de Variable 2	Dependiente	Coeficiente de correlación	1,000	,555*
Spearman	Desempeño Laboral		Sig. (bilateral)	.	,011
			N	20	20
	Variable 1	Clima	Coeficiente de correlación	,555*	1,000
	Organizacional:		Sig. (bilateral)	,011	.
	Dimensión 3	Motivación	N	20	20

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

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

HI = existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

Regla teórica para la toma de decisiones

Si el valor p calculado es < 0.05 , se aceptará HI.

El análisis precisa que el valor RHO de Spearman es de 0.555, muestra una correlación significativa en el nivel de 0.01 (bilateral), el valor sigma (bilateral) es de 0.011, al ser menor que 0.05 significa que se acepta la hipótesis de investigación. “existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

Tabla 14

Categorías de la dimensión 3 Motivación de la variable 1 Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Algo	6	30,0	30,0	35,0
	Mucho	9	45,0	45,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

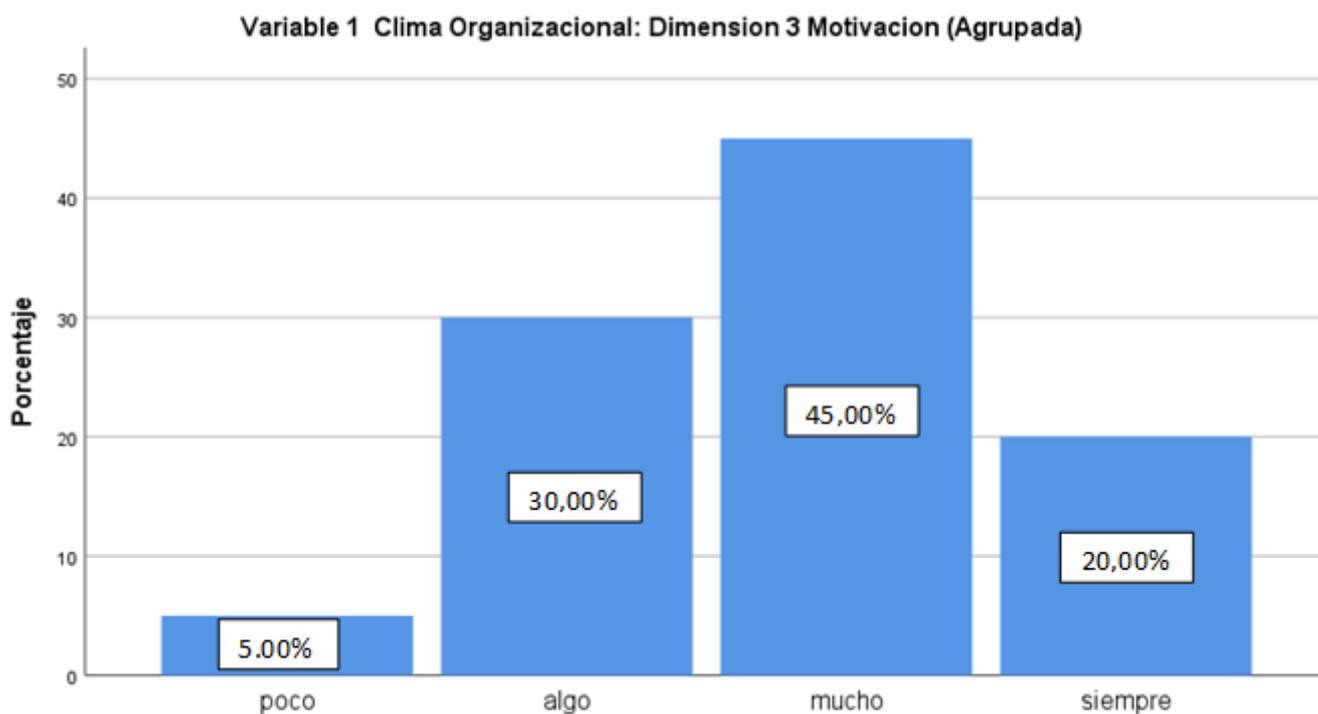


Figura 5. Variable 1 Clima Organizacional: Dimensión 3 Motivación (agrupada)

Los resultados que muestra la tabla 14 y la figura 5 indican que la dimensión 3 motivación de la variable clima organizacional está situada mayormente en la categoría mucho con una frecuencia 9 equivalente al 45% de las personas encuestadas, seguidas por las categorías algo con una frecuencia 6 equivalente al 30%, siempre con una frecuencia 4 equivalente al 20%, y poco con una frecuencia 1 equivalente al 5% de las personas encuestadas.

3.3.4. Hipótesis específica N°4

Tabla 15

Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N°4

				Variable 2	Variable 1 Clima
				Dependiente	Organizacional:
				Desempeño	Dimensión 4
				Laboral	Comunicación
Rho de Spearman	Variable 2	Dependiente	Coefficiente de correlación	1,000	,439
	Desempeño	Laboral	Sig. (bilateral)	.	,053
			N	20	20
	Variable 1	Clima	Coefficiente de correlación	,439	1,000
	Organizacional: Dimensión	4 Comunicación	Sig. (bilateral)	,053	.
			N	20	20

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

HI = existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

Regla teórica para la toma de decisiones

Si el valor P calculado es < 0.05 , se aceptará HI.

El análisis precisa que el valor RHO de Spearman es de 0.439, no muestra una correlación significativa en el nivel de 0.01 (bilateral), el valor sigma (bilateral) es de 0.053, al ser mayor que 0.05 significa que se rechaza la hipótesis de investigación. “existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

Tabla 16

Categorías de la dimensión 4 Comunicación de la variable 1 Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	poco	1	5,0	5,0	5,0
	Algo	6	30,0	30,0	35,0
	mucho	11	55,0	55,0	90,0
	siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

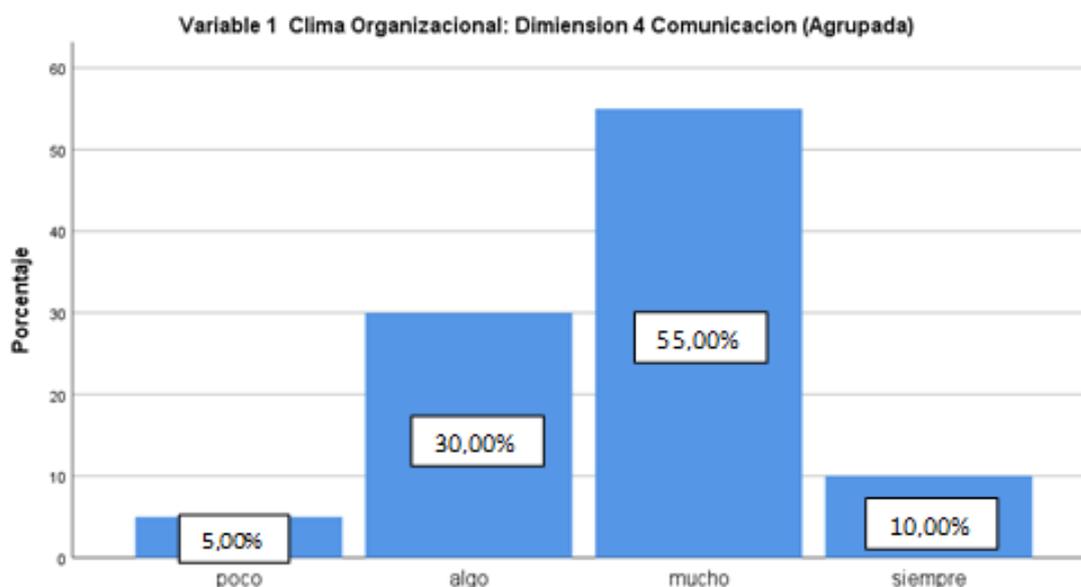


Figura 6. Variable 1 Clima Organizacional: Dimensión 4 Comunicación (agrupada)

Los resultados que muestra la tabla 16 y la figura 6 indican que la dimensión 4 comunicación de la variable clima organizacional está situada mayormente en la categoría mucho con una frecuencia 11 equivalente al 55% de las personas encuestadas, seguidas por las categorías algo con frecuencia 6 equivalente al 30%, siempre con una frecuencia 2 equivalente al 10%, y poco con una frecuencia 1 equivalente al 5% de las personas encuestadas.

3.3.5. Hipótesis específica N°5

Tabla 17

Correlación No Paramétrica de la Hipótesis específica N°5

Correlaciones						
		Variable 2	Variable 1 Clima			
		Dependiente	Organizacional: Dimensión			
		Desempeño Laboral	5 Entorno Laboral			
Rho de Spearman	de Variable 2 Dependiente	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	de	1,000	,561*
			Sig. (bilateral)		.	,010
			N		20	20
	Variable 1	Clima	Coeficiente de correlación	de	,561*	1,000
	Organizacional: Dimensión	5 Entorno Laboral	Sig. (bilateral)		,010	.
			N		20	20

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

HI = existe relación entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

Regla teórica para la toma de decisiones

Si el valor P calculado es < 0.05 , se aceptará HI.

El análisis precisa que el valor RHO de Spearman es de 0.561, muestra una correlación significativa en el nivel de 0.01 (bilateral), el valor sigma (bilateral) es de 0.010, al ser menor que 0.05 significa que se acepta la hipótesis de investigación. “existe relación entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

Tabla 18

Categorías de la dimensión 5 Entorno Laboral de la variable 1 Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	poco	1	5,0	5,0	5,0
	algo	7	35,0	35,0	40,0
	mucho	7	35,0	35,0	75,0
	siempre	5 b	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: Resultado del cuestionario aplicado

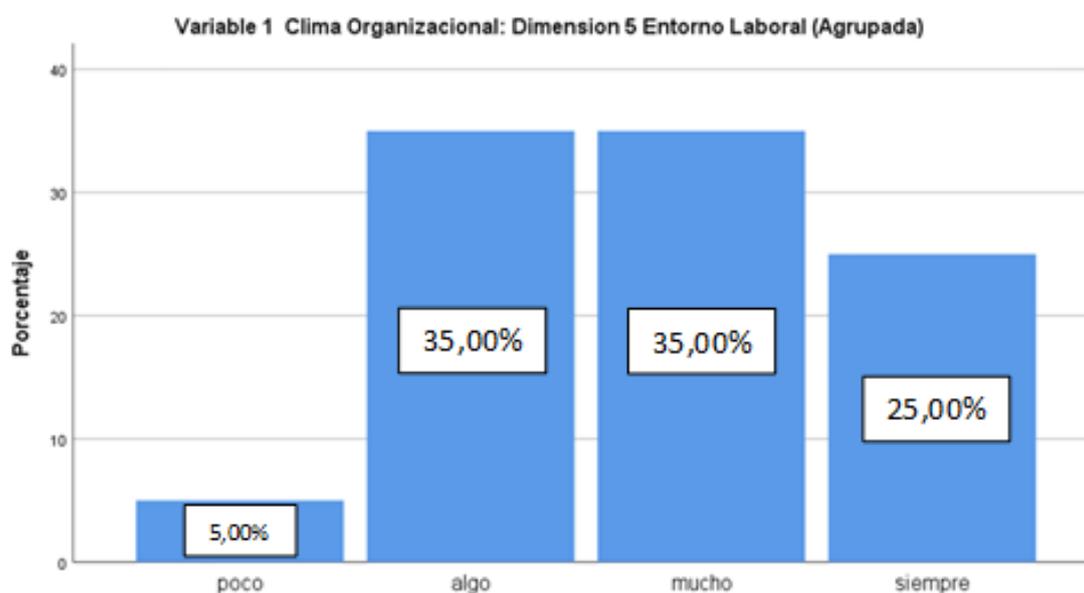


Figura 7. Variable 1 Clima Organizacional: Dimensión 5 Entorno Laboral (agrupada)

Los resultados que muestra la tabla 18 y la figura 7 indican que la dimensión 5 entorno laboral de la variable clima organizacional está situada de manera compartida por 2 categoría, mucho con una frecuencia 7 equivalente al 35% y algo también con frecuencia 7 equivalente al 35% de las personas encuestadas, seguidas por las categorías siempre con una frecuencia 5 equivalente al 25%, y poco con una frecuencia 1 equivalente al 5% de las personas encuestadas.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4. Discusión

Para la investigación realizada a la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, y para recopilar la información el instrumento fue el cuestionario; la investigación se pudo llevar a cabo gracias a la colaboración de parte de la empresa, dando los permisos correspondientes, además de la disposición de los trabajadores; los resultados obtenidos muestran la incidencia que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores; el estudio de la presente nos permite apreciar la importancia de mantener un adecuado clima organizacional dentro de la empresa, las dimensiones consideradas para el clima organizacional fueron: logros personales, sentido de pertenencia, motivación, comunicación y entorno laboral; estos puntos muchas veces son dejados de lado sin darle la debida importancia, no se considera el impacto que puede generar en el desempeño laboral de los trabajadores, para la Asociación Cultural Brisas del Titicaca es de vital importancia dar mucho más énfasis en estos aspectos, para poder mejorar el desempeño de sus trabajadores; el área administrativa fue el objeto de estudio, sin embargo este estudio debería ser mucho más amplio llegando a las áreas operativas del restaurante para poder identificar la percepción de los puntos más vulnerables de los trabajadores, según el resultado de la investigación los trabajadores sienten que los aspectos relacionados al clima organizacional tienen relación con su desempeño laboral, por ello la importancia de tener una buena gestión de todos estos aspectos del clima organizacional, para poder lograr un adecuado y optimo desempeño laboral de los trabajadores de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019.

Para la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, resulta conveniente la realización de este estudio, identificar los aspectos que más influencia tienen con el desempeño laboral de

sus trabajadores, les va a permitir realizar mejoras para poder alcanzar un correcto desempeño laboral que conlleve alcanzar sus objetivos.

Es importante mencionar que el estudio del clima organizacional y el impacto que este genera en el desempeño laboral no solo es válido para empresas del rubro de cocina y restaurantes, sino también para cualquier empresa de diferente rubro o tamaño. Uno de los factores más importantes de una organización es el recurso humano, por ello se debe dar más énfasis en todos los aspectos que impactan de manera positiva en el desempeño laboral de sus trabajadores. El cuestionario utilizado en la presente investigación, puede resultar de mucha utilidad en otras organizaciones ya que nos permite identificar el nivel de implicancia que tiene el clima organizacional y sus dimensiones para con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, en definitiva, gestionar un adecuado clima organización permite tener resultados más óptimos del desempeño laboral, a consecuencia de ello las organización mejoran y optimizan su productividad, que finalmente es uno de los objetivos principales de cualquier empresa.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación, deja en evidencia la existencia de una correlación entre el clima organización y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas Del Titicaca, 2019.

Los resultados obtenidos de la investigación nos permiten comprobar lo siguiente:

En la investigación realizada por (Chávez & Huayunga, 2017) “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”. Sus resultados demuestran que, Respecto al objetivo general planteado, tiene una correlación baja pero muy significativa, entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, sus resultados coinciden con la presente investigación que precisa, que existe una correlación significativa, es decir la

hipótesis general se acepta, “el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”, a mayor clima organizacional mayor será el desempeño laboral en los colaboradores.

En la investigación realizada por (Moreira, 2019) “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la unidad de negocios CNEL EP Santa Elena, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, 2017” sus resultados demuestran que no existe un adecuado clima organizacional, por cuanto existen factores negativos que afectan importantes ámbitos del ambiente laboral: comunicación, desarrollo del personal, motivación, liderazgo y su mayor problemática que es la falta de personal. La presente investigación tiene concordancia en la dimensión relacionada con los logros personales, la presente precisa que no existe una correlación significativa, es decir la hipótesis específica planteada se rechaza, “los logros personales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

En la investigación realizada por (Pastor, 2018) “clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”. Los resultados demuestran que existe una relación directa entre el involucramiento y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017. La presente investigación concuerda con la dimensión relacionada con el sentido de pertenencia, sus resultados precisan que existe una correlación significativa, es decir la hipótesis específica se acepta “el sentido de pertenencia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

En la investigación realizada por (Bossio & Legua, 2016) “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda” Sobre el clima organizacional en la empresa objeto de investigación

evidencio que los empleados lo catalogaron como bueno, en especial en términos de la motivación que reciben y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones, la presente investigación tiene concordancia en la dimensión motivación, sus resultados precisan que existe una correlación significativa, es decir la hipótesis específica se acepta “la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

En la investigación realizada por (Lasluisa, 2016) “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery. Cia. Ltda” evidencia que el clima organizacional que se maneja dentro de la misma es inadecuado, pues la comunicación entre compañeros, las relaciones interpersonales, el liderazgo, impiden generar un ambiente de trabajo motivador y participativo, influyendo en la satisfacción del colaborador al momento de cumplir con sus obligaciones en su puesto de trabajo, la presente investigación tiene concordancia con la dimensión comunicación, los resultados precisan que no existe una correlación significativa, es decir la hipótesis específica no se acepta “la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

En la investigación realizada por (Pastor, 2018) “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”, sus resultados demuestran que existe relación directa entre condiciones laborales y el desempeño laboral, de los trabajadores. La presente investigación tiene concordancia para la dimensión relacionada entorno laboral los resultados precisa que existe una correlación significativa, es decir la hipótesis específica se acepta “el entorno laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019”.

Para tener un enfoque más amplio y resultados más óptimos en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, se debe ampliar la investigación y adicionar otras dimensiones del clima organizacional, en la presente se enfoca en 5 dimensiones muy importantes, sin embargo quedan algunas otras que se pueden adicionar para mejorar los resultados de la investigación, por ejemplo, la responsabilidad que refiere a la toma de decisiones, si se debe consultar todo a los superiores y si están constantemente supervisados; también la estructura, que refiere a los procedimientos y limitaciones que tienen los trabajadores para realizar su trabajo diario.

4.1. Limitaciones

Para la realización de la investigación se presentó una dificultad, la cual fue el cambio de jefatura del área de cocina que en primera instancia fue el área escogida para la realización de la tesis, finalmente se tuvo que cambiar al área administrativa que contaba con mayor disponibilidad y facilidad para la ejecución de la toma de información.

4.2. Conclusiones

Conclusión general

Se estableció que existe una relación alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, 2019. La dimensión con calificación más significativa es el sentido de pertenencia y la que obtuvo calificación más baja fue logros personales. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

Conclusiones específicas

- Se estableció que existe una relación baja entre logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica.
- Se estableció que existe una relación alta entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica.
- Se estableció que existe una relación alta entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica.
- Se estableció que existe una relación baja entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica.
- Se estableció que existe una relación alta entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica.

Bibliografía

- Bertram, D. (s.f.). Likert Scales. *CPSC 681 – Topic Report*. Obtenido de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Bossio, M. J., & Legua, R. G. (2016). *El Clima Organizacional y su Relacion con el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Distribuidora y Papeleria Venoplast LTDA*. Universidad de Cartagena, Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charles, T., & Tashakkori, A. (2009). *The Sage Glossary of the Social and Behavioral Sciences*. California: Sage Publications, Inc. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=c3uojOS7pK0C&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+SAGE+Glossary+of+the+Social+and+Behavioral+Sciences,+2009b&ots=Qcpz_hfKWL&sig=It3GnGltfmD46-HBqOON0-vqWhs#v=onepage&q&f=false
- Chávez, E. E., & Huayunga, J. C. (20 de 09 de 2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017*. Universidad Peruana Union, Tarapoto, Peru. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/896/Enrique_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chiavenato, E. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Mexico, D.F, Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, . Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *administracion de recursos humanos*. Bogota: Mc GRAW-HILL interamericana.
- Dessler, g., & Varela, R. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Pearson educacion.
- Garcia, G. (2007). Clima organizacional: hacia un nuevo modelo. *Porik An*, 3. Obtenido de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- Garcia, M. (2009). Clima organizacional y su diagnostico: una aproximacion conceptual. *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Garcia, M., & Ibarra, L. (2017). *Diagnostico del clima organizacional del departamento de educacion de la universidad de Guanajuato*.
- González Castañeda, Y. D. (2015). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la Agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015. *Biblioteca Digital. Direccion de Sistemas de informatica y Comunicacion - UNT*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4963>
- González, Y. D. (2015). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la Agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015. *Biblioteca Digital. Direccion de Sistemas de informatica y Comunicacion - UNT*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4963>
- Guillen, I., & Vasquez, c. (2015). estudio de clima organizacional: monitoreo de la satisfacion de actores sociales de una institucion educativa universitaria. *Espacio I+D*. Obtenido

de

http://www.espacioimasd.unach.mx/articulos/num9/pdf/espacioimad9_clima%20organizacional.pdf

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico, D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Lasluisa, L. (2016). “*Clima Organizacional y Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery .CIA.LTDA*”. tesis de titulo a nombre de la nacion, Universidad Tecnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20c3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>
- Ledesma Rubén, M. I. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Educational and Psychological Measurement*, 143-152.
- Mariño, C. O. (2018). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018*. Universidad Peruana Union, Juliaca, Peru. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1583/Clis_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en colombia*. Bogota: Universidad del rosario.
- Moreira, M. (2019). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Unidad de Negocios en el EP Santa Elena*. Trabajo de titulacion, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Libertad - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4670/1/UPSE-TAE-2019-0013.pdf>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autonomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios publicos*, 166. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pastor, A. (2018). *cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad san ignacio de loyola, facultad de ciencias empresariales, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%20C3%A9n.pdf
- Pineda, E., Alvarado, E., & De Canales, F. (1994). *Metodologia de la investigacion*. Washington, D.C. 20037, E.U.A: Serie Patex.
- Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). comunicacion efectiva y desempeño laboral en educacion basica. *Negotium*, 28. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Ramirez, A., & Dominguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de puerto vallarta. *redalyc*, 23.
- Robbins, S. (2001). *Administracion teorica y practica*. Mexico: Prentice hall.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias conomico administrativa*, 85.
- Solano, S. (2017). “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*”. Tesis para obtener el

grado academico de maestra de gestion publica, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, I., & Chiguay, C. (2017). La motivacion y su relacion con el desempeño laboral en pardos san isidro-2017. *Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1477/1462>

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administracion de recursos humanos el capital humano de las empresas*. Mexico, D.F: McGraw-Hill interamericana.

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 grado para optar al título de: Máster en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Anexos

Anexo 1: Tabla Matriz de Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA	
Clima organizacional	<p>(Ramirez & Dominguez, 2012) Se basa en las percepciones individuales, constantemente las definen como patrones recurrentes del comportamiento, sentimientos y actitudes que determinan el desempeño de los individuos en la organización.</p> <p>Para la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de percepción de clima organizacional. Este cuestionario consta de 50 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están dirigidos a medir 5 dimensiones:</p>	Logros personales	Desarrollo personal Desarrollo	Ítem 31, 36, 41, 46	ninguna o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5)	Ordinal
		Sentido de pertenencia	Compromiso con la institución	Ítem 2, 7, 12, 17, 22, 27		
			Identificación con la institución	Ítem 32, 37, 42, 47		
		Motivación	Apoyo a las tareas	Ítem 3, 8, 13, 18, 22, 28		
			Funcionamiento	Ítem 33, 38, 43, 48		
		Comunicación	Fluidez en la Comunicación	Ítem 4, 9, 14, 19, 24		
			Claridad en la Comunicación	Ítem 29, 34, 39, 44, 49		
		Entorno laboral	Elementos	Ítem 5, 10, 15, 20,		
			Elementos	Ítem 35, 40		
			Elementos	Ítem 45, 50		
Desempeño Laboral	<p>(Quero, Mendoza, & Torres, 2014) El desempeño laboral se refiere al nivel del cumplimiento de objetivos alcanzado por un trabajador propuestos en una organización en un determinado tiempo. Por ello la interacción de todo recurso humano dentro de una organización genera un comportamiento que incide en los resultados de sus actuaciones.</p> <p>Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral, este cuestionario está compuesto de 28 ítems.</p>					

Anexo 2: Matriz de Consistencia

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA, LIMA, 2019.

<u>Problema</u>	<u>Objetivos</u>	<u>Hipótesis</u>	<u>Metodología</u>	<u>VARIABLES e indicadores</u>
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, año 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre los logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación directa entre los logros personales y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la</p>	<p>Método:</p> <p>Cuantitativo descriptivo-correlacionar</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental – Transversal</p> <p>Población:</p> <p>La población para esta investigación está constituida por treinta y cinco colaboradores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, en la ciudad de Lima, 2019.</p> <p>Muestra:</p>	<p>Variable I</p> <p>Clima organizacional:</p> <p>(Ramirez & Dominguez, 2012) El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, constantemente la definen como patrones recurrentes del comportamiento, sentimientos y actitudes que determinan el desempeño de los individuos en la organización. Para la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de percepción de clima organizacional. Este cuestionario consta de 50 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral.</p>

	<p>Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas de Titicaca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la</p>	<p>Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p> <p>Existe relación directa entre el sentido de pertenencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p> <p>Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p> <p>Existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área</p>	<p>Se toma como muestra a veinte colaboradores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, en la ciudad de Lima, 2019.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: -Cuestionario de percepción del clima organizacional. -Cuestionario de desempeño laboral.</p>	<p>Los ítems del cuestionario de percepción de clima organizacional están dirigidos a medir 5 dimensiones: logros personales, sentido de pertenencia, motivación, comunicación, entorno laboral.</p> <p>Variable II</p> <p>Desempeño laboral: (Quero, Mendoza, & Torres, 2014) El desempeño laboral se refiere al nivel del cumplimiento de objetivos alcanzado por un colaborador propuestos en una organización en un determinado tiempo. Por ello la interacción de todo recurso humano dentro de una organización genera un comportamiento que incide en los resultados de sus actuaciones.</p> <p>Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral, este cuestionario está compuesto de 28 ítems.</p>
--	--	--	---	---

	<p>Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p>	<p>administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p> <p>Existe relación directa entre el entorno laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de Medición: Encuesta

Variable: Clima organizacional

Nº de pregunta	Clima Organizacional	1	2	3	4	5
Dimensión: Logros Personales						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
26	Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
Dimensión: Sentido de Pertenencia						
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
7	Cada trabajador aseguro sus niveles de logro en el trabajo.					
12	Cada empleado se considerada factor clave para el éxito de la organización.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Dimensión: Motivación						
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
13	La evaluación que se hace el trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.						
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.						
43	El trabajo se realizó en función a métodos o planes establecidos.						
48	Existe un trato justo en la institución.						
Dimensión: Comunicación							
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.						
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.						
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.						
19	Existen suficientes canales de comunicación.						
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.						
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.						
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						
49	Se conoce los avances en las otras áreas de la organización.						
Dimensión: Entorno Laboral							
5	los compañeros de trabajo cooperan entre sí.						
10	Los objetivos de trabajo son retadores.						
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de sus responsabilidades.						
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						
30	Existe buena administración de los recursos.						
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.						
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.						

Variable: Desempeño Laboral

Nº	Desempeño laboral	1	2	3	4	5
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.					
3	Ofrece retroalimentaciones de manera precisa y oportuna.					
4	Existe motivación para un buen trabajo ayuda a mejorar las tareas.					
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.					
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.					
8	Realiza el trabajo en el tiempo establecido y sin errores.					
9	Puede trabajar de forma independiente.					
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada					
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.					
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.					
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en el tiempo indicado.					
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.					
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.					
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.					
19	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo.					
20	Valora y respeta las ideas de todo al equipo de trabajo.					
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.					
22	Se muestra atento al cambio, implementado nuevas metodologías de trabajo.					
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.					
24	Los jefes promueven las capacitaciones.					
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.					
26	La institución promueve el desarrollo personal.					
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.					
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.					

Anexo 4: Validación de expertos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: DUSEK PAZ MAGNOLIA JESUS

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 20-11-2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA, LIMA, 2019.”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	SI		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	SI		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	SI		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	SI		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	SI		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	SI		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	SIS		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	SI		
TOTAL				

Sugerencias:

.....



Firma del Experto

2. TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 10-11-2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA, LIMA, 2019.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Puede aplicarse sin modificaciones



Firma del Experto

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

FLORES BAZAN MARIA ISABEL

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

25/05/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA, LIMA, 2019.”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Puede aplicarse sin modificaciones



Firma del Experto

Anexo 5: Carta de autorización de empresa



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER**

Yo Edgar Augusto Cornejo Malma.....
(Nombre del representante del área de la empresa)
Identificado con DNI 07537509, en mi calidad de Presidente.....
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)
Del área de.....
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución...Asociación Cultural Brisas del Titicaca.....
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20100642281, ubicada en la ciudad de Lima en Calle Héroes de Tarapacá 168.....

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señora Roxana Erika Ortiz Fierro.....
(Nombre completo del egresado)
identificado con DNI N° 41344137, egresado de la carrera de Administración.....
(Nombre de la carrera profesional)
..... para que utilice la información del área ...Administrativa.....
(Nombre completo del área) de esta empresa/institución;
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar al grado de Bachiller.

Lima, 13 de mayo el 2019

ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA

EDGAR A. CORNEJO MALMA
PRESIDENTE
Firma del Representante de la Empresa
DNI: 07537509

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Bachiller
DNI: 41344137

Anexo 6: Variable de clima organizacional, cuadro estadístico

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
pregunta1	3,10	,912	20
pregunta2	4,05	1,050	20
pregunta3	3,55	1,146	20
pregunta4	4,10	,968	20
pregunta5	3,35	1,182	20
pregunta6	3,45	,945	20
pregunta7	3,65	,745	20
pregunta8	2,95	1,146	20
pregunta9	3,70	1,031	20
pregunta10	3,45	,887	20
pregunta11	3,40	,995	20
pregunta12	3,80	,834	20
pregunta13	3,40	1,142	20
pregunta14	3,00	1,214	20
pregunta15	3,30	,979	20
pregunta16	3,25	1,020	20
pregunta17	3,50	1,051	20
pregunta18	3,30	1,081	20
pregunta19	3,35	,813	20
pregunta20	3,30	1,218	20
pregunta21	2,90	1,071	20
pregunta22	3,60	,821	20
pregunta23	3,80	1,005	20
pregunta24	3,10	1,165	20
pregunta25	3,65	,813	20
pregunta26	3,50	,889	20
pregunta27	3,65	,988	20
pregunta28	3,25	1,118	20
pregunta29	3,45	1,099	20
pregunta30	3,35	,875	20
pregunta31	2,90	1,373	20
pregunta32	3,50	1,051	20
pregunta33	3,30	1,081	20
pregunta34	3,20	,894	20
pregunta35	2,75	1,070	20
pregunta36	3,00	1,124	20
pregunta37	3,40	,754	20
pregunta38	3,25	1,020	20
pregunta39	3,20	1,005	20
pregunta40	3,15	1,089	20
pregunta41	3,05	1,191	20

pregunta42	3,25	1,118	20
pregunta43	3,35	,933	20
pregunta44	3,05	1,050	20
pregunta45	3,50	1,000	20
pregunta46	2,80	1,056	20
pregunta47	3,40	,940	20
pregunta48	2,95	1,050	20
pregunta49	2,70	,923	20
pregunta50	2,55	1,099	20

Matriz de correlaciones entre elementos

	pregunt a1	pregunt a2	pregunt a3	pregunt a4	pregunt a5	pregunt a6	pregunt a7	pregunt a8	pregun ta9	pregunta 10
pregunta1	1,000	,379	,650	,107	,210	,434	,674	,710	,313	,527
pregunta2	,379	1,000	,588	,461	,324	,295	,562	,308	,452	,596
pregunta3	,650	,588	1,000	,280	,589	,683	,545	,543	,726	,831
pregunta4	,107	,461	,280	1,000	,474	,294	,343	,147	,454	,190
pregunta5	,210	,324	,589	,474	1,000	,794	,326	,480	,566	,595
pregunta6	,434	,295	,683	,294	,794	1,000	,385	,605	,470	,499
pregunta7	,674	,562	,545	,343	,326	,385	1,000	,472	,267	,569
pregunta8	,710	,308	,543	,147	,480	,605	,472	1,000	,254	,438
pregunta9	,313	,452	,726	,454	,566	,470	,267	,254	1,000	,616
pregunta10	,527	,596	,831	,190	,595	,499	,569	,438	,616	1,000
pregunta11	,244	,484	,536	,284	,457	,583	,199	,434	,534	,561
pregunta12	,512	,373	,727	,157	,449	,789	,475	,540	,416	,484
pregunta13	,212	,290	,627	,057	,709	,751	,235	,458	,599	,592
pregunta14	,380	,083	,568	-,045	,587	,551	,175	,605	,210	,635
pregunta15	,495	,241	,784	-,033	,496	,700	,368	,389	,459	,685
pregunta16	,594	,430	,912	,187	,666	,806	,398	,642	,576	,742
pregunta17	,549	,501	,896	,414	,699	,716	,571	,502	,583	,705
pregunta18	,449	,125	,582	-,080	,531	,789	,399	,565	,274	,456
pregunta19	,305	,163	,687	,221	,797	,812	,387	,359	,509	,646
pregunta20	,303	,317	,554	,241	,471	,425	,006	,275	,662	,550
pregunta21	,442	,098	,562	-,091	,278	,463	,284	,467	,162	,604
pregunta22	,127	,147	,470	,318	,640	,516	,017	,201	,659	,405
pregunta23	,253	,459	,557	,454	,505	,654	,183	,311	,752	,401
pregunta24	,485	,426	,233	,037	,279	,340	,467	,556	,245	,412

pregunta25	,547	,638	,613	,181	,299	,559	,569	,545	,496	,449
pregunta26	,390	,141	,491	,122	,426	,533	,199	,491	,345	,367
pregunta27	,391	,271	,690	,039	,561	,516	,111	,356	,666	,730
pregunta28	,232	,034	,298	,073	,448	,586	,174	,544	,205	,199
pregunta29	,163	,344	,629	,153	,683	,809	,267	,395	,404	,591
pregunta30	,086	-,077	,323	,019	,537	,691	,198	,438	,064	,261
pregunta31	,387	,113	,438	-,032	,444	,605	,221	,599	,201	,428
pregunta32	,439	,691	,765	,362	,529	,451	,370	,371	,777	,705
pregunta33	,182	,218	,200	,171	,325	,376	,203	,395	,368	,126
pregunta34	,361	,381	,503	,036	,478	,511	,505	,472	,240	,544
pregunta35	,459	,152	,376	,076	,114	,273	,149	,419	,215	,291
pregunta36	,668	,268	,695	,048	,357	,645	,377	,695	,273	,528
pregunta37	,015	,372	,341	-,274	-,047	,030	-,019	-,219	,162	,425
pregunta38	,255	,676	,462	,133	,404	,533	,537	,372	,225	,509
pregunta39	,092	,339	,219	-,076	,292	,399	,309	,283	-,091	,307
pregunta40	,196	,637	,479	,085	,325	,442	,457	,344	,183	,580
pregunta41	,286	,335	,557	,041	,361	,540	,199	,503	,227	,575
pregunta42	,284	,258	,626	-,122	,448	,586	,300	,380	,388	,571
pregunta43	,266	,411	,746	,251	,646	,767	,261	,362	,607	,690
pregunta44	,269	,189	,588	-,109	,409	,666	,091	,483	,160	,483
pregunta45	,058	,376	,482	,218	,512	,585	,177	,115	,510	,386
pregunta46	,295	,531	,400	-,031	,228	,306	,441	,426	,039	,494
pregunta47	,319	,565	,713	,185	,436	,439	,285	,166	,619	,719
pregunta48	,115	,241	,505	,005	,396	,448	,111	,260	,131	,477
pregunta49	,288	,559	,313	-,200	,149	,344	,451	,433	-,155	,366
pregunta50	,362	,340	,249	-,252	-,075	,053	,247	,316	,107	,327

Matriz de correlaciones entre elementos

	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15	pregunta 16	pregunta 17	pregunta 18	pregunta 19
pregunta1	,244	,512	,212	,380	,495	,594	,549	,449	,305
pregunta2	,484	,373	,290	,083	,241	,430	,501	,125	,163
pregunta3	,536	,727	,627	,568	,784	,912	,896	,582	,687
pregunta4	,284	,157	,057	-,045	-,033	,187	,414	-,080	,221
pregunta5	,457	,449	,709	,587	,496	,666	,699	,531	,797

pregunta6	,583	,789	,751	,551	,700	,806	,716	,789	,812
pregunta7	,199	,475	,235	,175	,368	,398	,571	,399	,387
pregunta8	,434	,540	,458	,605	,389	,642	,502	,565	,359
pregunta9	,534	,416	,599	,210	,459	,576	,583	,274	,509
pregunta10	,561	,484	,592	,635	,685	,742	,705	,456	,646
pregunta11	1,000	,609	,593	,349	,519	,571	,453	,519	,404
pregunta12	,609	1,000	,586	,416	,723	,743	,661	,771	,653
pregunta13	,593	,586	1,000	,607	,687	,723	,526	,665	,748
pregunta14	,349	,416	,607	1,000	,620	,765	,536	,521	,693
pregunta15	,519	,723	,687	,620	1,000	,818	,716	,756	,721
pregunta16	,571	,743	,723	,765	,818	1,000	,859	,692	,778
pregunta17	,453	,661	,526	,536	,716	,859	1,000	,648	,708
pregunta18	,519	,771	,665	,521	,756	,692	,648	1,000	,653
pregunta19	,404	,653	,748	,693	,721	,778	,708	,653	1,000
pregunta20	,504	,373	,514	,534	,450	,572	,370	,168	,526
pregunta21	,533	,625	,421	,648	,683	,602	,514	,664	,466
pregunta22	,335	,339	,685	,475	,419	,503	,366	,202	,694
pregunta23	,768	,641	,577	,129	,492	,514	,448	,446	,477
pregunta24	,599	,347	,324	,112	,157	,199	,129	,351	,128
pregunta25	,573	,668	,555	,213	,536	,556	,462	,485	,355
pregunta26	,357	,497	,622	,634	,545	,610	,451	,493	,620
pregunta27	,578	,486	,643	,658	,713	,718	,532	,448	,685
pregunta28	,426	,565	,659	,427	,457	,404	,291	,631	,478
pregunta29	,741	,678	,813	,592	,700	,740	,660	,766	,757
pregunta30	,314	,462	,642	,545	,547	,546	,429	,718	,633
pregunta31	,493	,534	,631	,726	,533	,621	,438	,695	,599
pregunta32	,453	,420	,526	,412	,460	,663	,619	,278	,524
pregunta33	,225	,245	,537	,160	,109	,215	,139	,369	,294
pregunta34	,319	,409	,690	,582	,589	,577	,448	,479	,623
pregunta35	,099	,295	,258	,446	,377	,398	,257	,341	,227
pregunta36	,424	,674	,410	,656	,622	,781	,668	,736	,519
pregunta37	,197	-,034	,232	,115	,328	,274	,199	,039	,103
pregunta38	,623	,557	,587	,298	,448	,494	,417	,454	,461
pregunta39	,442	,364	,477	,388	,364	,359	,249	,378	,425

pregunta40	,622	,498	,499	,358	,499	,486	,391	,362	,413
pregunta41	,604	,594	,603	,692	,619	,639	,441	,560	,525
pregunta42	,426	,621	,742	,543	,746	,635	,560	,762	,652
pregunta43	,692	,704	,701	,604	,743	,788	,671	,621	,801
pregunta44	,585	,674	,641	,702	,753	,725	,548	,728	,533
pregunta45	,529	,505	,737	,303	,592	,542	,501	,536	,615
pregunta46	,581	,430	,375	,410	,417	,440	,379	,332	,270
pregunta47	,495	,578	,627	,415	,663	,604	,532	,394	,565
pregunta48	,272	,409	,632	,661	,579	,602	,453	,385	,515
pregunta49	,367	,397	,369	,282	,338	,363	,271	,411	,147
pregunta50	,077	,184	,235	,276	,230	,200	,023	,164	,068

Matriz de correlaciones entre elementos

	pregunta 20	pregunta 21	pregunta 22	pregunta 23	pregunta 24	pregunta 25	pregunta 26	pregunta 27	pregunta 28
pregunta1	,303	,442	,127	,253	,485	,547	,390	,391	,232
pregunta2	,317	,098	,147	,459	,426	,638	,141	,271	,034
pregunta3	,554	,562	,470	,557	,233	,613	,491	,690	,298
pregunta4	,241	-,091	,318	,454	,037	,181	,122	,039	,073
pregunta5	,471	,278	,640	,505	,279	,299	,426	,561	,448
pregunta6	,425	,463	,516	,654	,340	,559	,533	,516	,586
pregunta7	,006	,284	,017	,183	,467	,569	,199	,111	,174
pregunta8	,275	,467	,201	,311	,556	,545	,491	,356	,544
pregunta9	,662	,162	,659	,752	,245	,496	,345	,666	,205
pregunta10	,550	,604	,405	,401	,412	,449	,367	,730	,199
pregunta11	,504	,533	,335	,768	,599	,573	,357	,578	,426
pregunta12	,373	,625	,339	,641	,347	,668	,497	,486	,565
pregunta13	,514	,421	,685	,577	,324	,555	,622	,643	,659
pregunta14	,534	,648	,475	,129	,112	,213	,634	,658	,427
pregunta15	,450	,683	,419	,492	,157	,536	,545	,713	,457
pregunta16	,572	,602	,503	,514	,199	,556	,610	,718	,404
pregunta17	,370	,514	,366	,448	,129	,462	,451	,532	,291
pregunta18	,168	,664	,202	,446	,351	,485	,493	,448	,631
pregunta19	,526	,466	,694	,477	,128	,355	,620	,685	,478
pregunta20	1,000	,307	,811	,653	,237	,431	,632	,835	,290

pregunta21	,307	1,000	,132	,225	,261	,200	,442	,462	,505
pregunta22	,811	,132	1,000	,600	,099	,331	,722	,727	,516
pregunta23	,653	,225	,600	1,000	,422	,683	,471	,615	,468
pregunta24	,237	,261	,099	,422	1,000	,539	,152	,306	,343
pregunta25	,431	,200	,331	,683	,539	1,000	,474	,429	,391
pregunta26	,632	,442	,722	,471	,152	,474	1,000	,629	,768
pregunta27	,835	,462	,727	,615	,306	,429	,629	1,000	,369
pregunta28	,290	,505	,516	,468	,343	,391	,768	,369	1,000
pregunta29	,366	,577	,443	,562	,292	,480	,512	,540	,546
pregunta30	-,054	,432	,205	,203	,015	,181	,440	,210	,605
pregunta31	,522	,637	,476	,404	,336	,439	,863	,555	,737
pregunta32	,740	,140	,610	,647	,258	,647	,507	,735	,157
pregunta33	,328	,027	,498	,494	,309	,485	,658	,251	,675
pregunta34	,280	,242	,473	,281	,283	,608	,662	,500	,526
pregunta35	,464	,436	,300	,294	-,021	,318	,637	,361	,451
pregunta36	,384	,699	,171	,373	,201	,461	,580	,474	,419
pregunta37	,149	,117	,017	,042	-,048	,155	,000	,268	-,250
pregunta38	,233	,217	,252	,462	,554	,746	,378	,353	,358
pregunta39	,120	,215	,230	,198	,386	,477	,471	,286	,421
pregunta40	,242	,329	,188	,413	,444	,657	,353	,394	,313
pregunta41	,497	,747	,398	,448	,224	,454	,721	,552	,662
pregunta42	,367	,593	,459	,468	,182	,507	,715	,607	,705
pregunta43	,690	,511	,605	,752	,208	,586	,603	,768	,416
pregunta44	,358	,800	,269	,359	,125	,392	,536	,474	,572
pregunta45	,518	,246	,641	,681	,135	,550	,711	,559	,588
pregunta46	,213	,400	,085	,208	,530	,589	,336	,333	,267
pregunta47	,671	,512	,627	,590	,202	,468	,567	,725	,451
pregunta48	,300	,604	,403	,090	-,125	,163	,536	,337	,504
pregunta49	-,103	,287	-,167	,045	,470	,554	,128	,052	,229
pregunta50	,421	,228	,198	,200	,284	,521	,512	,332	,311

Matriz de correlaciones entre elementos

	pregunta 29	pregunta 30	pregunta 31	pregunta 32	pregunta 33	pregunta 34	pregunta 35	pregunta 36	pregunta 37
pregunta1	,163	,086	,387	,439	,182	,361	,459	,668	,015
pregunta2	,344	-,077	,113	,691	,218	,381	,152	,268	,372
pregunta3	,629	,323	,438	,765	,200	,503	,376	,695	,341
pregunta4	,153	,019	-,032	,362	,171	,036	,076	,048	-,274
pregunta5	,683	,537	,444	,529	,325	,478	,114	,357	-,047
pregunta6	,809	,691	,605	,451	,376	,511	,273	,645	,030
pregunta7	,267	,198	,221	,370	,203	,505	,149	,377	-,019
pregunta8	,395	,438	,599	,371	,395	,472	,419	,695	-,219
pregunta9	,404	,064	,201	,777	,368	,240	,215	,273	,162
pregunta10	,591	,261	,428	,705	,126	,544	,291	,528	,425
pregunta11	,741	,314	,493	,453	,225	,319	,099	,424	,197
pregunta12	,678	,462	,534	,420	,245	,409	,295	,674	-,034
pregunta13	,813	,642	,631	,526	,537	,690	,258	,410	,232
pregunta14	,592	,545	,726	,412	,160	,582	,446	,656	,115
pregunta15	,700	,547	,533	,460	,109	,589	,377	,622	,328
pregunta16	,740	,546	,621	,663	,215	,577	,398	,781	,274
pregunta17	,660	,429	,438	,619	,139	,448	,257	,668	,199
pregunta18	,766	,718	,695	,278	,369	,479	,341	,736	,039
pregunta19	,757	,633	,599	,524	,294	,623	,227	,519	,103
pregunta20	,366	-,054	,522	,740	,328	,280	,464	,384	,149
pregunta21	,577	,432	,637	,140	,027	,242	,436	,699	,117
pregunta22	,443	,205	,476	,610	,498	,473	,300	,171	,017
pregunta23	,562	,203	,404	,647	,494	,281	,294	,373	,042
pregunta24	,292	,015	,336	,258	,309	,283	-,021	,201	-,048
pregunta25	,480	,181	,439	,647	,485	,608	,318	,461	,155
pregunta26	,512	,440	,863	,507	,658	,662	,637	,580	,000
pregunta27	,540	,210	,555	,735	,251	,500	,361	,474	,268
pregunta28	,546	,605	,737	,157	,675	,526	,451	,419	-,250
pregunta29	1,000	,703	,659	,433	,323	,600	,145	,554	,343

pregunta30	,703	1,000	,556	,029	,328	,578	,211	,482	,016
pregunta31	,659	,556	1,000	,401	,624	,574	,627	,751	,041
pregunta32	,433	,029	,401	1,000	,463	,504	,445	,490	,332
pregunta33	,323	,328	,624	,463	1,000	,479	,569	,347	-,090
pregunta34	,600	,578	,574	,504	,479	1,000	,275	,366	,265
pregunta35	,145	,211	,627	,445	,569	,275	1,000	,700	,000
pregunta36	,554	,482	,751	,490	,347	,366	,700	1,000	,124
pregunta37	,343	,016	,041	,332	-,090	,265	,000	,124	1,000
pregunta38	,693	,369	,432	,466	,310	,750	-,036	,276	,342
pregunta39	,629	,455	,511	,199	,232	,773	-,098	,186	,306
pregunta40	,644	,384	,398	,437	,183	,724	,034	,301	,436
pregunta41	,706	,538	,808	,441	,437	,583	,630	,708	,270
pregunta42	,717	,605	,737	,515	,588	,684	,539	,628	,312
pregunta43	,813	,487	,645	,724	,360	,542	,408	,652	,314
pregunta44	,800	,610	,697	,262	,172	,437	,433	,714	,306
pregunta45	,694	,451	,613	,551	,584	,588	,320	,328	,279
pregunta46	,535	,194	,421	,284	,009	,602	-,093	,266	,304
pregunta47	,530	,141	,440	,692	,342	,463	,471	,398	,356
pregunta48	,613	,536	,508	,215	,153	,516	,363	,401	,359
pregunta49	,503	,332	,307	,163	,095	,586	-,027	,304	,408
pregunta50	,046	-,047	,527	,478	,563	,418	,705	,426	,229

Matriz de correlaciones entre elementos

	pregunta 38	pregunta 39	pregunta 40	pregunta 41	pregunta 42	pregunta 43	pregunta 44	pregunta 45	pregunta 46
pregunta1	,255	,092	,196	,286	,284	,266	,269	,058	,295
pregunta2	,676	,339	,637	,335	,258	,411	,189	,376	,531
pregunta3	,462	,219	,479	,557	,626	,746	,588	,482	,400
pregunta4	,133	-,076	,085	,041	-,122	,251	-,109	,218	-,031
pregunta5	,404	,292	,325	,361	,448	,646	,409	,512	,228
pregunta6	,533	,399	,442	,540	,586	,767	,666	,585	,306
pregunta7	,537	,309	,457	,199	,300	,261	,091	,177	,441
pregunta8	,372	,283	,344	,503	,380	,362	,483	,115	,426
pregunta9	,225	-,091	,183	,227	,388	,607	,160	,510	,039
pregunta10	,509	,307	,580	,575	,571	,690	,483	,386	,494

pregunta11	,623	,442	,622	,604	,426	,692	,585	,529	,581
pregunta12	,557	,364	,498	,594	,621	,704	,674	,505	,430
pregunta13	,587	,477	,499	,603	,742	,701	,641	,737	,375
pregunta14	,298	,388	,358	,692	,543	,604	,702	,303	,410
pregunta15	,448	,364	,499	,619	,746	,743	,753	,592	,417
pregunta16	,494	,359	,486	,639	,635	,788	,725	,542	,440
pregunta17	,417	,249	,391	,441	,560	,671	,548	,501	,379
pregunta18	,454	,378	,362	,560	,762	,621	,728	,536	,332
pregunta19	,461	,425	,413	,525	,652	,801	,533	,615	,270
pregunta20	,233	,120	,242	,497	,367	,690	,358	,518	,213
pregunta21	,217	,215	,329	,747	,593	,511	,800	,246	,400
pregunta22	,252	,230	,188	,398	,459	,605	,269	,641	,085
pregunta23	,462	,198	,413	,448	,468	,752	,359	,681	,208
pregunta24	,554	,386	,444	,224	,182	,208	,125	,135	,530
pregunta25	,746	,477	,657	,454	,507	,586	,392	,550	,589
pregunta26	,378	,471	,353	,721	,715	,603	,536	,711	,336
pregunta27	,353	,286	,394	,552	,607	,768	,474	,559	,333
pregunta28	,358	,421	,313	,662	,705	,416	,572	,588	,267
pregunta29	,693	,629	,644	,706	,717	,813	,800	,694	,535
pregunta30	,369	,455	,384	,538	,605	,487	,610	,451	,194
pregunta31	,432	,511	,398	,808	,737	,645	,697	,613	,421
pregunta32	,466	,199	,437	,441	,515	,724	,262	,551	,284
pregunta33	,310	,232	,183	,437	,588	,360	,172	,584	,009
pregunta34	,750	,773	,724	,583	,684	,542	,437	,588	,602
pregunta35	-,036	-,098	,034	,630	,539	,408	,433	,320	-,093
pregunta36	,276	,186	,301	,708	,628	,652	,714	,328	,266
pregunta37	,342	,306	,436	,270	,312	,314	,306	,279	,304
pregunta38	1,000	,873	,912	,509	,496	,567	,430	,594	,831
pregunta39	,873	1,000	,836	,519	,468	,426	,439	,524	,833
pregunta40	,912	,836	1,000	,643	,529	,619	,499	,507	,851
pregunta41	,509	,519	,643	1,000	,781	,741	,840	,552	,510
pregunta42	,496	,468	,529	,781	1,000	,719	,706	,730	,357
pregunta43	,567	,426	,619	,741	,719	1,000	,679	,705	,395
pregunta44	,430	,439	,499	,840	,706	,679	1,000	,476	,484

pregunta45	,594	,524	,507	,552	,730	,705	,476	1,000	,349
pregunta46	,831	,833	,851	,510	,357	,395	,484	,349	1,000
pregunta47	,439	,245	,452	,639	,701	,672	,512	,672	,297
pregunta48	,356	,409	,421	,718	,594	,448	,766	,476	,370
pregunta49	,811	,748	,780	,445	,382	,250	,505	,228	,799
pregunta50	,294	,229	,367	,541	,525	,316	,249	,311	,281

Matriz de correlaciones entre elementos

	pregunta47	pregunta48	pregunta49	pregunta50
pregunta1	,319	,115	,288	,362
pregunta2	,565	,241	,559	,340
pregunta3	,713	,505	,313	,249
pregunta4	,185	,005	-,200	-,252
pregunta5	,436	,396	,149	-,075
pregunta6	,439	,448	,344	,053
pregunta7	,285	,111	,451	,247
pregunta8	,166	,260	,433	,316
pregunta9	,619	,131	-,155	,107
pregunta10	,719	,477	,366	,327
pregunta11	,495	,272	,367	,077
pregunta12	,578	,409	,397	,184
pregunta13	,627	,632	,369	,235
pregunta14	,415	,661	,282	,276
pregunta15	,663	,579	,338	,230
pregunta16	,604	,602	,363	,200
pregunta17	,532	,453	,271	,023
pregunta18	,394	,385	,411	,164
pregunta19	,565	,515	,147	,068
pregunta20	,671	,300	-,103	,421
pregunta21	,512	,604	,287	,228
pregunta22	,627	,403	-,167	,198
pregunta23	,590	,090	,045	,200
pregunta24	,202	-,125	,470	,284
pregunta25	,468	,163	,554	,521
pregunta26	,567	,536	,128	,512

pregunta27	,725	,337	,052	,332
pregunta28	,451	,504	,229	,311
pregunta29	,530	,613	,503	,046
pregunta30	,141	,536	,332	-,047
pregunta31	,440	,508	,307	,527
pregunta32	,692	,215	,163	,478
pregunta33	,342	,153	,095	,563
pregunta34	,463	,516	,586	,418
pregunta35	,471	,363	-,027	,705
pregunta36	,398	,401	,304	,426
pregunta37	,356	,359	,408	,229
pregunta38	,439	,356	,811	,294
pregunta39	,245	,409	,748	,229
pregunta40	,452	,421	,780	,367
pregunta41	,639	,718	,445	,541
pregunta42	,701	,594	,382	,525
pregunta43	,672	,448	,250	,316
pregunta44	,512	,766	,505	,249
pregunta45	,672	,476	,228	,311
pregunta46	,297	,370	,799	,281
pregunta47	1,000	,608	,206	,438
pregunta48	,608	1,000	,418	,208
pregunta49	,206	,418	1,000	,327
pregunta50	,438	,208	,327	1,000

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
pregunta1	162,35	1136,661	,511	.	,974
pregunta2	161,40	1131,621	,512	.	,974
pregunta3	161,90	1105,253	,818	.	,973
pregunta4	161,35	1156,345	,176	.	,975
pregunta5	162,10	1115,463	,659	.	,974

pregunta6	162,00	1117,474	,800	.	,973
pregunta7	161,80	1144,800	,467	.	,974
pregunta8	162,50	1119,737	,624	.	,974
pregunta9	161,75	1129,882	,547	.	,974
pregunta10	162,00	1122,842	,761	.	,973
pregunta11	162,05	1121,629	,695	.	,974
pregunta12	161,65	1125,608	,761	.	,973
pregunta13	162,05	1105,418	,818	.	,973
pregunta14	162,45	1111,734	,688	.	,974
pregunta15	162,15	1116,239	,790	.	,973
pregunta16	162,20	1108,800	,870	.	,973
pregunta17	161,95	1116,261	,733	.	,973
pregunta18	162,15	1115,082	,729	.	,973
pregunta19	162,10	1126,516	,765	.	,974
pregunta20	162,15	1118,239	,603	.	,974
pregunta21	162,55	1123,418	,617	.	,974
pregunta22	161,85	1136,134	,580	.	,974
pregunta23	161,65	1123,924	,652	.	,974
pregunta24	162,35	1135,608	,407	.	,975
pregunta25	161,80	1129,537	,708	.	,974
pregunta26	161,95	1123,629	,747	.	,974
pregunta27	161,80	1119,432	,733	.	,973
pregunta28	162,20	1120,274	,633	.	,974
pregunta29	162,00	1107,263	,826	.	,973
pregunta30	162,10	1136,200	,541	.	,974
pregunta31	162,55	1096,682	,774	.	,973
pregunta32	161,95	1118,997	,694	.	,974
pregunta33	162,15	1132,661	,482	.	,974
pregunta34	162,25	1124,303	,730	.	,974
pregunta35	162,70	1134,011	,468	.	,974
pregunta36	162,45	1113,839	,717	.	,974
pregunta37	162,05	1156,050	,239	.	,975
pregunta38	162,20	1120,905	,688	.	,974
pregunta39	162,25	1130,829	,548	.	,974

pregunta40	162,30	1118,853	,670	.	,974
pregunta41	162,40	1103,305	,811	.	,973
pregunta42	162,20	1107,326	,811	.	,973
pregunta43	162,10	1114,411	,860	.	,973
pregunta44	162,40	1115,621	,744	.	,973
pregunta45	161,95	1119,945	,716	.	,974
pregunta46	162,65	1127,713	,565	.	,974
pregunta47	162,05	1122,050	,730	.	,974
pregunta48	162,50	1125,737	,597	.	,974
pregunta49	162,75	1138,618	,472	.	,974
pregunta50	162,90	1136,832	,416	.	,974