

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE TRUJILLO 2018-1”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en **Administración**

Autor:

Br. Anali Magaly Castañeda Sánchez
Br. Sarita Bertila Rojas Sánchez

Asesor:

Dra. Julia Sagástegui Cruz

Trujillo - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El Asesor completa las líneas puntuadas, marca con una "X" en los paréntesis "()" según corresponda y firma.

El Asesor: **Julia Otilia Sagástegui Cruz**, docente de la Facultad de Negocios, de la carrera de ADMINISTRACIÓN; ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de antiplagio del Informe de Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional () de:

- Anali Magaly Castañeda Sánchez
- Sarita Bertila Rojas Sánchez

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Informe de Tesis (X) o el Trabajo de Suficiencia Profesional () titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE TRUJILLO 2018-1, para aspirar al Título Profesional de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA**, al o los interesados para su presentación

Trujillo, 15 de diciembre del 2018

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado Evaluador de Titulación Profesional de... CUITA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE EDUCACION SUPERIOR TRUJILLO 2018-1...

Que ha sustentado el (la) Bachiller:

Sarita Bertila Rojas Sanchez

Acuerda por:

Unanimidad

Aprobar

(Unanimidad / mayoría)

(Aprobar/desaprobar)

Otorgando la calificación de...

14

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público asistente.

	<u>Manuel Velásquez Bermeo</u>	
Presidente(a) del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>Ronald Guevara Pérez</u>	
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>Robert Nevasap Gumbert</u>	
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma

Trujillo 15 de Diciembre del 2018

Aprobado

✓ Por unanimidad:

- Aprobado (12 y 13)
- Notable (14, 15 y 16)
- Sobresaliente (17 - 18)
- Sobresaliente "cum laude" (19 - 20)

✓ Por mayoría

- Aprobado (12 - 13)

NOTA: En el caso de la desaprobación, al bachiller se le otorga un plazo de 30 días hábiles para una segunda sustentación. Si desaprobara por segunda vez, debe reiniciar el proceso de obtención del Título Profesional. Este incluye el pago integral del derecho respectivo. (Reglamento de Grados y Títulos)

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado Evaluador de Titulación Profesional de "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE TRUJILLO 2018-1" DE EDUCACIÓN

Que ha sustentado el (la) Bachiller: Anali Magol y Castañeda Sanchez

Acuerda por: Unanimidad Aprobar
(Aprobar/desaprobar)

Otorgando la calificación de 14

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público asistente.

	<u>Manuel Velásquez Bermeo</u>	
Presidente(a) del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>Ronald Guevara Pez</u>	
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma
	<u>Robert Neucosy Guibet</u>	
Miembro del Jurado	Nombre y Apellidos	Firma

Trujillo 15 de Diciembre del 2018

Aprobado

Calificativo:

- () Excelente [20 - 18]
- () Sobresaliente [17 - 15]
- Bueno [14 - 13]
- () Aprobado [12]

Desaprobado

NOTA: En el caso de la desaprobación, al bachiller se le otorga un plazo de 30 días hábiles para una segunda sustentación. Si desaprobara por segunda vez, debe reiniciar el proceso de obtención del Título Profesional. Este incluye el pago integral del derecho respectivo. (Reglamento de Grados y Títulos)

DEDICATORIA

Al artífice de lo que soy, Dios.
A los pilares de mi vida, mis padres.
A los seres más peculiares de mi vida: Mis hermanos y sobrinos.
A los ángeles que guían mis pasos, mis abuelos
A quienes siempre están para apoyarme, mis verdaderas amistades
A quien me ayudó sin tener la obligación de hacerlo, Wilder Alonso
A mí, por haber culminado un reto más.

Br. Anali Castañeda Sánchez

A Dios por siempre guiar mi camino,
dándome fuerza para lograr mis objetivos.

A mis padres por su apoyo incondicional
en cada etapa de mi vida.

A mi esposo e hija, por su gran paciencia y apoyo incondicional
sin importar las ausencias por las largas jornadas que tuve
que organizar entre el trabajo, el estudio y el hogar.

Br. Sarita Rojas Sánchez

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento a quienes directa e indirectamente nos alentaron continuamente a culminar una etapa más de nuestra formación profesional.

A nuestros padres, familiares, colegas y amigos; por la fortaleza impartida.

A nuestro coordinador Ing. Luigi Cabos, por el apoyo incondicional.

A nuestra asesora Dra. Julia Sagástegui, por su orientación continua.

Al personal de la institución educativa, por las facilidades y profesionalismo demostrado.

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados Success Factors del Instituto Tecnológico de Educación Superior	14
Tabla 2. Cuadro de Operacionalización de Variables	21
Tabla 3 Población y muestra de los trabajadores administrativos	26
Tabla 4 Dimensiones de medición de encuesta de Clima Organizacional	27
Tabla 5 Escala de medición del Clima Organizacional	28
Tabla 6 Pruebas no paramétricas	30
Tabla 7 Fiabilidad del alfa de Cronbach del Clima Organizacional.....	30
Tabla 8 Fiabilidad el Alfa de Cronbach de Desempeño Laboral.....	31
Tabla 9 Clima Organizacional del personal administrativo del Instituto Tecnológico	31
Tabla 10 Desempeño Laboral del personal Administrativo del Instituto Tecnológico.....	32
Tabla 11 Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores	33
Tabla 12 Correlación de Variables	35

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> La Comunicación interna en el Instituto Tecnológico de Educación Superior	12
<i>Figura 2.</i> Representación gráfica de nivel real e ideal de Success Factors.....	14
<i>Figura 3.</i> Clima Organizacional del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.	32
<i>Figura 4.</i> Desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Tecnológico de Educación Superior	33
<i>Figura 5.</i> Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal Administrativo del I.T.E.S.....	34

RESUMEN

El objetivo principal se centra determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo. El tipo de diseño de investigación es No experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo y alcance correlacional. La técnica empleada es la encuesta y los instrumentos los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral, validados y aplicados por investigadores.

Respondiendo a nuestro objetivo general, concluimos que el Clima Organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral ($r=0.831$) en los trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico. Resaltamos que el 52.5% de los trabajadores perciben un clima organizacional bajo, el 27.5% medio y el 20% alto. En cuanto al desempeño, el 32.5% lo perciben bajo, el 40% medio y el 27.5% alto.

Palabras clave: Clima Organizacional; Desempeño Laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente el mundo empresarial, globalizado y competitivo, exige un mejor manejo de los recursos que pueden significar una ventaja competitiva para el éxito de una empresa; como lo es el recurso humano. En tal sentido velar por el bienestar de los colaboradores es una estrategia que puede llevar directamente a un óptimo desempeño laboral de éstos.

Para la presente investigación, el Instituto Tecnológico de Educación Superior en estudio, tiene más de 32 años brindando servicio educativo en la ciudad de Trujillo. Si bien es cierto que a lo largo de éste tiempo ha tenido cambio de razón social y una reciente fusión, pero, su misión siempre ha estado orientada a brindar formación profesional técnica con altos estándares de calidad educativa a fin de contribuir con el desarrollo del país. Ofrece el servicio educativo en las carreras técnicas de computación e informática, administración de redes y comunicaciones, administración y sistemas, administración de empresas, contabilidad, marketing, administración y recursos humanos, administración y gestión comercial, administración de servicios turísticos, administración de negocios internacionales, diseño gráfico, diseño de interiores y enfermería. Así mismo, la institución cuenta con seis carreras acreditadas y en vías de acreditar todas las carreras que ofrece.

Acorde a las exigencias del mercado, la institución ofrece el programa para adultos que trabajan, así como carreras de extensión profesional para empresas que deseen capacitar a sus colaboradores.

A la actualidad cuenta con un total de 68 colaboradores, de los cuales, 40 son personal administrativo y 28 docentes a tiempo completo. El personal administrativo, está distribuido de la siguiente manera: 9 colaboradores en servicios educativos, 5 en el área de académicos, 12 en admisión y ventas, 6 en experiencia al estudiante, 1 en desarrollo docente, 1 en oportunidades profesionales, 2 en sistemas, 1 en servicios generales, 1 en talento humano y 2 en gerencia. Cabe mencionar que se tercerizan los servicios de seguridad, limpieza, entre otros.

La infraestructura no es tan moderna, sin embargo, cuentan con servicios tecnológicos de primer nivel y mobiliario moderno, que brindan las facilidades y comodidad adecuadas para los más de tres mil alumnos que alberga. Así mismo, tiene laboratorios de cómputo, talleres de dibujo, talleres de fotografía, centro de información y espacios de recreación.

A fin de ahondar en la **realidad problemática** de la organización, consideramos entrevistarnos con los representantes de las áreas que tienen mayor número de personal y

manejan procesos claves dentro de la organización (ver anexos 1, 2 y 3). Como en la mayoría de las organizaciones, el instituto evidenció la existencia de algunas deficiencias, tanto de tipo organizacional y actitudinal de los involucrados.

En las entrevistas realizadas, se identificó que uno de los principales problemas que existen en la institución es la deficiente comunicación y liderazgo a todo nivel, lo que retrasa procesos y genera incomodidad constante en el equipo de trabajo. Dicha perspectiva sobre la deficiente comunicación interna, es ratificada por la información recabada en la encuesta de clima laboral, que la institución aplica periódicamente a todo su personal, donde de acuerdo a una serie de características de la comunicación, ninguna de estas llega a pasar el ponderado de 4 (Ver anexo 4), tal como se aprecia a continuación:

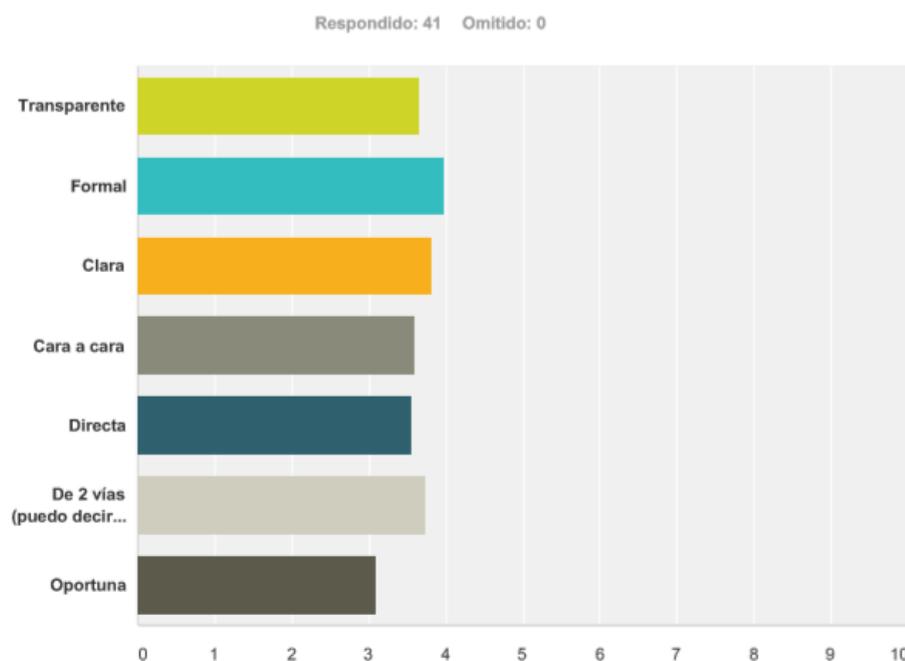


Figura 1 La Comunicación interna en el Instituto Tecnológico de Educación Superior

Fuente: archivo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo

En cuanto al liderazgo, algunos trabajadores consideran que no hay un trato justo por parte de los jefes, deficiencia en dar soluciones inmediatas o respuestas oportunas a las incomodidades e inquietudes de los trabajadores (ver anexo 5). Por su parte, en la encuesta realizada a la responsable de Talento Humano, manifestó que una cantidad considerable de colaboradores, suelen manifestar cierta incomodidad por el deficiente rol de liderazgo que cumplen sus jefes inmediatos.

La insatisfacción salarial y/o reconocimiento es otro problema notorio, pues refieren que los sueldos no son acordes al mercado, lo que conlleva a la idea que dan mucho por un trabajo que no es debidamente remunerado. En este aspecto, hay diversas opiniones, según nos manifestaron en la entrevista, pues mientras algunos colaboradores quieren una mayor

remuneración, otros requieren reconocimiento, bonos u otras formas de retribuir su esfuerzo. Desde nuestra perspectiva, a pesar que la institución ofrece línea de carrera, esto no sirve como motivación o no se concretiza, pues, debido al reducido número de puestos, los colaboradores son conscientes que no pueden aspirar a más, salvo que sea en otra sede; y los puestos mejor pagados son los ocupados por sus jefes inmediatos, muchas veces. En realidad, cada colaborador tiene diversos motivos, personales y laborales, para sentirse descontento por la remuneración percibida.

Otro inconveniente marcado es la inadecuada de capacitación al personal administrativo. No se ha identificado las deficiencias o debilidades por área, mucho menos de acuerdo al perfil del puesto, lo que ha creado descontento en los colaboradores y conlleva a un retraso o deficiencia en el desempeño de sus funciones. Sumado a esto, en la entrevista nos indicaron que la inadecuada capacitación estaría creando deficiencias en el manejo eficiente de los procesos establecidos, pues muchas veces no se respetan los protocolos, por desconocimiento y otras veces por desinterés de la ejecución de éstos. Si bien es cierto que los altos mandos entrevistados son conscientes de la deficiencia en la capacitación de su personal, éste acápite no es considerado en la encuesta de clima y compromiso que aplican a la actualidad, motivo por el cual no tenemos evidencia de alguna pregunta directa sobre el tema; sino, sólo las opiniones dadas por el personal en dicha encuesta, las que se presentan en el anexo 6.

Debemos tener en cuenta que la mayoría de los trabajadores prefieren manifestarse abiertamente cuando hablan directamente con la responsable de talento humano y en la encuesta, cuando se trata de preguntas de opinión. Precisamos recalcar que la encuesta que actualmente aplica la institución está enfocada a medir temas de identificación con la empresa, medición de beneficios ofrecidos a los trabajadores, percepción sobre posicionamiento institucional en mercado local, motivación y satisfacción del personal, tal como se ha podido apreciar en el cuestionario adjunto en el anexo 6.

Según la evaluación de desempeño que aplica la institución, los entrevistados mostraron cierta preocupación por la disminución del desempeño de algunos colaboradores en el último año (rango menor a 2.5); la mayoría están en el promedio (rango 3) y pocos se encuentran en el rango 4.

Teniendo en cuenta que la Institución tiene estándares establecidos para su nivel de desempeño ideal, los cuales no se están cumpliendo en su totalidad, principalmente porque el 60% del personal debería tener una calificación o rango de 3, sin embargo, el 82% obtiene esta calificación. Así mismo, el 20% del personal debería tener una calificación de 4 pero sólo el 5% del personal alcanzó éste rango. Y ningún trabajador llegó al rango 5, cuando el 5% del personal debería haber obtenido ése rango; tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Resultados Success Factors del Instituto Tecnológico de Educación Superior

	Total	Total de la plantilla con calificación de desempeño
Plantilla	40	40

Resultados con calificación actual Success Factors		
Calificación	Ideal	% de Distribución Real
1	5%	0.00%
2	10%	12.82%
3	60%	82.05%
4	20%	5.13%
5	5%	0.00%
	Total de calificados SF	4
	Sin calificación	0
	Total de tu plantilla	4

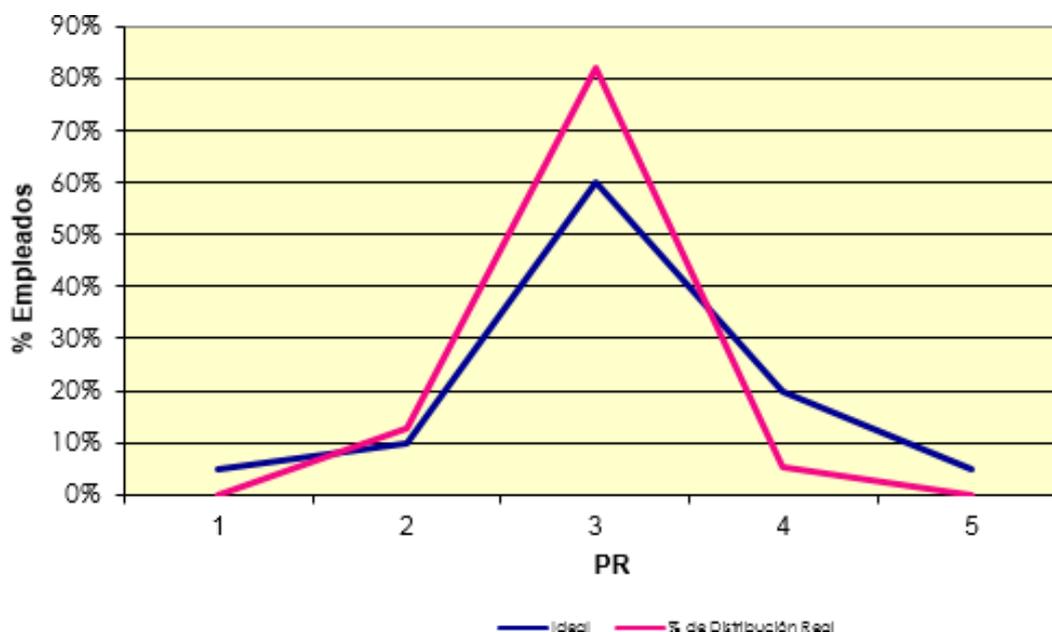


Figura 2. Representación gráfica de nivel real e ideal de Success Factors

En términos gráficos, podemos apreciar la línea rosada es la distribución real del calificativo obtenido por el personal y la línea azul es la ideal.

Fuente: Archivo institucional.

Finalmente, en base a toda la realidad antes descrita, se decidió medir el clima organizacional y el desempeño laboral a fin de determinar si existe una relación entre ambas variables que son sustanciales para el óptimo funcionamiento de la Institución, por ser una empresa que

brinda servicios y su personal administrativo es de suma importancia al momento de sus procesos.

Referente a la problemática antes descrita, tomamos como **antecedentes** algunas investigaciones que consideramos relevantes y directamente relacionadas a nuestro tema de investigación, las mismas que son del ámbito internacional, nacional y local. Lo que nos permite tener una mejor y variada perspectiva.

Para tener una visión clara del enfoque y relevancia que tiene el clima Laboral en la realidad empresarial internacional, encontramos que Quiñones (2013), en su tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE). Donde llega a la conclusión que, de acuerdo al análisis y herramientas que uso para determinar el clima organizacional, logró comprobar que existe inconformidad por parte de los trabajadores, determinando factores negativos que afectan al desempeño laboral. Por lo que propuso un plan con estrategias que permitan mejorar el clima organizacional. Ya que los colaboradores al responder la pregunta realizada en la encuesta de clima organizacional ¿Cree usted que un mejoramiento en el clima organizacional de la PUCESE incidiría de manera positiva en su desempeño laboral? El 98% coinciden que el mejoramiento del clima incidirá de manera positiva en el desempeño laboral y el 2% cree que no existe relación alguna.

En el ámbito nacional, Bobadilla (2017) en su tesis “El Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo”, investigación de tipo aplicada, método descriptivo y diseño descriptivo correlacional. Usó la técnica del Test, encuesta y observación; aplicados mediante instrumentos como escala de Likert, cuestionario y observación directa; los que fueron aplicados a una muestra de 104 docentes de cinco institutos superiores. La principal conclusión se refiere a la existencia de una relación positiva débil entre clima organizacional y el desempeño de los docentes de los institutos superiores.

Estela, E; Puyo J. (2017) en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”, que tenía por objetivo determinar si existía una relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de las empresas antes indicadas. La metodología se basó en el tipo de estudio correlacional y un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. Para la ejecución de dicha investigación se consideró una duración de tres meses; tomando el total de la población muestral que fue de 92 colaboradores. La conclusión respecto al objetivo general que se plantearon, obtuvieron que tiene una correlación baja pero muy significativa.

En el ámbito local, también existen investigaciones que de una u otra forma se acercan más a nuestro tema de investigación, no sólo por compartir la ubicación geográfica, la realidad socioeconómica, la cultura organizacional de las empresas locales u otros factores; sino

también, porque han abordado las dos variables de investigación y la relación que existe entre ellas.

García (2016) en su tesis denominada "Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos del hospital Belen de Trujillo-2016" teniendo por objetivo diagnosticar la situación actual del clima, así como identificar el nivel de desempeño y sobre todo quiere demostrar si tiene relación el clima organización y el desempeño laboral. Por lo que hizo uso de la metodología de investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental, concluyendo que no hay un buen liderazgo, no hay retribuciones, no se trabaja en equipo, siendo la comunicación de manera vertical y que el personal se siente medianamente desmotivado al igual que el desempeño laboral es regular por lo que todos coinciden que el clima organizacional influye en el desempeño laboral y finalmente el autor demostró que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Prado (2015), en su tesis "Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo", para el procesamiento de sus datos, hicieron uso de la estadística descriptiva con la media y la desviación estándar, así como la estadística no paramétrica como es la prueba Chi cuadrada (χ^2), que permite analizar la relación entre las variables. En donde concluyo que el clima laboral es un factor importante para mantener un nivel de desempeño adecuado de sus colaboradores. En sus resultados también demuestran que el clima laboral de sus colaboradores administrativos alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33%, lo que indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien es cierto es buena y aceptable, hay un porcentaje que considera que el clima no es adecuado. Y en el nivel de desempeño laboral fue alto en 58.33% y en menores proporciones los niveles medio y bajo; en el análisis de sus dimensiones que hacen, se puede ver claramente que el factor que influye en el desempeño, son las condiciones físicas y ambientales del trabajo, ya que, del total de sus encuestados, el 70% consideran que están en el nivel medio y bajo. Por lo que recomiendan motivar continuamente a su personal para incitarlos a mejorar su desempeño laboral y mantener o mejorar su clima laboral, establecer mecanismos de medición de manera muy medible para un eficaz resultado e implementar ambientes físicos con una adecuada infraestructura de acuerdo a la necesidad de los colaboradores.

Teniendo en cuenta la importancia de la investigación y la imperiosa necesidad de tener en claro el **marco teórico** que rige nuestra investigación, en las siguientes líneas detallamos los conceptos, importancia, dimensiones y otros aspectos de nuestras variables en estudio.

En cuanto a lo referente al clima organizacional, abordaremos las definiciones que hemos considerado más acordes y estrechamente afines a la actualidad, así tenemos que Antunéz (2015) define el clima organizacional representado por factores propios de la organización, que obedecen a las características propias de cada entidad y que afectan directamente al clima organizativo y al comportamiento de los trabajadores.

Por su parte, Ramírez & García (2013) afirman que el clima organizacional está fundamentado en las percepciones de los individuos, en ocasiones, definido como patrones recurrentes en la forma de comportarse, actitudes y sentimientos que reflejan el ambiente de una organización. Definición que esta evidentemente ligada a las actitudes de los involucrados.

Chiavenato (2002), menciona que el ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está directamente ligado al grado de motivación de los colaboradores, por lo tanto, se basa en los estados emocionales, los mismos que son producto de la forma en que ellos perciben diversos aspectos dentro de su empresa, ya sea sobre la comunicación, el liderazgo de sus jefes, sus perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben o el sistema de compensaciones.

De todas las definiciones consideramos centramos nuestra atención en la dada por Estela y Puyo (2017), el clima organizacional es la “percepción que tiene el trabajador acerca del ambiente en la organización, de igual manera corresponde al conjunto de los factores físicos y humanos, como también a las características objetivas propias de una organización”.

El clima organizacional es de suma importancia, por ser uno de los elementos claves que aporta significativamente al cumplimiento de las metas, la armonía laboral, conllevando al entendimiento entre colaboradores, sobrellevando comportamientos y actitudes al del entorno (Estela & Puyo, 2017)

En cuanto a las dimensiones que abarca el clima laboral, optamos por tomar las consideradas por Araujo et al (2010) y citado por Estela y Puyo, quienes consideran las siguientes dimensiones: estilo de gerencia, reconocimiento, autonomía, apoyo, recompensa e innovación.

- Estilo de Gerencia. - también llamado estilo de Dirección en donde los jefes estimulan y dan participación a sus empleados.
- Reconocimiento. - reconocer la labor y desenvolvimiento de los empleados de parte de la organización.
- Autonomía. - Grado de independencia para la toma de decisiones.
- Apoyo. Respaldo o ayuda que reciben los colaboradores por parte de la organización
- Recompensa. - son estímulos monetarios y de ascenso que se da a los empleados por el buen desempeño el cual conlleva a incrementar logros de los empleados.
- Innovación. - proceso sistemático en donde se pone en prácticas la creatividad e ideas novedosas de los empleados u organización.

Teniendo en cuenta nuestra segunda variable, desempeño laboral, hemos tratado de presentarla teóricamente bajo acápite similares a la primera variable, antes detallada.

Por tanto, abordaremos la definición del desempeño laboral, relacionada a las acciones que realizan los colaboradores enfocados al cumplimiento de sus objetivos, en base a sus funciones y competencias. Chiavenato (2002) define el desempeño laboral como “el

comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos” (p.359); a su vez expone que el desempeño de los colaboradores se evalúa mediante factores actitudinales y operativos, ambos bien definidos y valorados.

Por su parte, Hernández (2010) considera importante el desempeño laboral debido que se administra tanto por el análisis objetivo como por las percepciones subjetivas del clima organizacional del colaborador. Mientras Amendaño & Beltran (2014) consideran importante la evaluación de desempeño debido que ayuda a la empresa a tener una visión clara, contribuyendo así la evaluación a la hora de tomar decisiones en los criterios de ascenso o de ubicación.

Así mismo Estela y Puyo (2017), define al desempeño laboral como “las acciones que realizan los colaboradores orientadas al cumplimiento de sus objetivos, está vinculado directamente a sus funciones y representa una fortaleza para la empresa”. (Pág. 37).

Medir el desempeño laboral de los trabajadores es importante y esencial en toda organización. La evaluación del desempeño es un instrumento que permite comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual, y ayuda a al empleador a tomar decisiones.

Dessler (2002) considera que una forma general más exacta de medir el desempeño de los colaboradores sería: a) rendimiento financiero del empleado, b) Más fallas del empleado, c) Más fallas de la empresa, d) Rendimiento ideal no alcanzado. Sin embargo, Magaña (2007) aduce los siguientes criterios de medición para la evaluación de desempeño laboral: a) Lo que una persona debe ser capaz de hacer, b) La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho, c) La aptitud para responder a los cambios tecnológicos y los métodos de trabajo, d) La habilidad para transferir el desempeño de una situación de trabajo a otra, e) el desempeño debe darse en un ambiente organizacional y para relacionarse con terceros. A su vez Panta (2015) en su trabajo de tesis, describe que, en la actualidad, el desempeño laboral se define como el comportamiento mostrado por el personal para cumplir sus objetivos.

La directora Ejecutiva de RRHH de Accenture Latam Alejandra Ferraro, menciona que anteriormente las organizaciones se basaban en medir el cumplimiento de objetivos, dedicando mucho tiempo en procesos de comparación de pares. Sin embargo, ahora las organizaciones se enfocan en el coaching individual, dar retroalimentación a los trabajadores durante todo el año, trabajando las debilidades y fortaleciendo las fortalezas de cada empleado.

Las técnicas de evaluación de desempeño según Prado (2015), describe cinco; las cuales sirven para obtener información sobre las distintas actividades. Dentro de las técnicas tenemos: 1) entrevistas, la información o comentarios obtenidos producto de esta técnica, ayuda a identificar las áreas que requieran mejora y así emprender planes de acción a fin de satisfacer las necesidades de los colaboradores como el de la organización. Así mismo, esta técnica también se aplica al momento que un colaborador deja la institución con el objetivo de saber la decisión que llevo a renunciar. 2) Encuesta de opinión, requieren mucho más de

tiempo por parte de los participantes en donde puede haber poca o muchas preguntas abarcadas que debe analizarse e incluso hay preguntas abiertas. Esta técnica, permite realizar un análisis a fondo. 3) Análisis de los Registros de Recursos Humanos, se realizan como medida para asegurarse de estar cumpliendo con las políticas y normas de la compañía. 4) Experimentación de Técnica de Personal, se realiza una comparación entre un grupo experimental y uno de control ambas en condiciones realistas. Este tipo de técnica puede arrojar datos que no sean claros o confiables, ya que la información puede ser intercambiada entre los grupos que se está comparando por lo que muchos gerentes son renuentes a este tipo de técnica. 5) Información Externa, es aquella información que ingresa a una organización obtenida por diferentes vías externas. Es por ello que es importante saber de lo que acontece alrededor de nuestra competencia. Si bien es cierto hay datos que se pueden obtener con facilidad también existen datos muy importantes que es difícil de obtener.

En toda organización es importante realizar la medición de evaluación de desempeño, ya que nos permite saber si lo que estamos haciendo está correcto, así como también nos permite conocer en qué necesitamos mejorar. Así mismo es de vital importancia para la organización saber el potencial de cada uno de sus trabajadores.

Los modelos de evaluación de desempeño según Mino (2014) dice que se despliegan de distintas fuentes de información y presenta las siguientes opciones de evaluación: a) Auto estimaciones (autoevaluación), B) supervisor inmediato y c) Retroalimentación de 360 grados.

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral encontramos que Hernández, citado por Estela & Puyo (2017), considera 4 dimensiones:

- Calidad de servicio, es un instrumento competitivo que requiere el compromiso de todos de todos los colaboradores para ganar la lealtad del cliente, y así diferenciarse de la competencia.
- Productividad, es el resultado que obtiene la organización por un trabajo de calidad.
- Toma de decisiones, es la capacidad desarrollada de los individuos o grupos para solucionar problemas
- Conocimiento, es un activo intangible conformado por conjuntos de información.

Referente a la relación de nuestras dos variables, el clima organizacional según Espín & Torres (2014) mencionan que la existencia de un clima positivo favorece a la motivación y al desempeño de los involucrados. Así mismo, lo relaciona directamente con la creación de compromiso y lealtad para con la organización.

Es importante considerar los siguientes conceptos: La comunicación es un aspecto importante para considerar, por lo que Salvador F. Loya Loya (2013), define la comunicación como “Un efecto que se da cuando se expresan ideas, consciente o inconscientemente, Directa o indirectamente. Se dice también que la comunicación es la facultad que tiene las personas para entenderse, por medio de un lenguaje, sus ideas y emociones o sentimientos. Comunicar es comprender y ser comprendido.”

En toda organización el liderazgo aporta significativamente el direccionamiento empresarial, Brown en: Sánchez, Vázquez, J.F en “Liderazgo: Teorías y aplicaciones” (2010) lo define como: “aquella influencia que es positiva para todo el grupo, es decir, que ayuda al grupo a llevar a término su propósito, a conseguir objetivos, a mantener un buen funcionamiento, y a adaptarse a su entorno”. Así mismo, menciona tres estilos de liderazgo:

Autoritario. - en donde el líder determina todas las normas, las relaciones son difíciles y no se desarrolla una conciencia grupal, se manifiesta una notoria sumisión ante el líder. El rendimiento, aunque es alto al principio va disminuyendo como consecuencia de la frustración creciente y las reacciones defensivas que se generan.

Democrático. - todas las normas se discuten y se determinan en el grupo, el líder da orientaciones y apoyo. El líder juzga “objetivamente” los trabajos individuales, intenta valer como miembro regular del grupo, sin realizar personalmente demasiadas tareas; Las relaciones recíprocas son buenas, hay contactos espontáneos y trato mutuo amistoso. La conciencia de grupo es fuerte y la relación con el líder, que es tomado como un igual, es satisfactoria. Los resultados iniciales son algo inferiores, pero luego se incrementan, y muestran mayor originalidad por poder expresar libremente las ideas y estimular la creatividad.

Liberal. - Los miembros del grupo toman decisiones libres sin la participación del líder. El líder reúne todas las informaciones necesarias y las mantiene disponibles por si se necesitan, sin embargo, no influye en absoluto en la discusión propiamente dicha. El líder no interviene en la formación de grupos ni en la división de tareas

En cuanto a la operacionalización de las variables, tenemos lo siguiente:

Tabla 2.
Cuadro de Operacionalización de Variables

Variab le	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento / Item
Clima Organizacional	Estela y Puyo (2017) “percepción que tiene el trabajador acerca del ambiente en la organización, de igual manera corresponde al conjunto de los factores físicos y humanos, como también a las características objetivas propias de una organización”.	Estilo de Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> - Confían en su Gerente - El Gerente al resolver los problemas del trabajo, capta las sugerencias de sus empleados - El Gerente estimula a los colaboradores - El Gerente mantiene un trato justo - Él confía en el grupo - Muestra una relación de apoyo - La filosofía del gerente, enfatiza el factor humano 	Encuesta / 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Los colaboradores son informados sobre el aprovechamiento de sus sugerencias. - Proporcionan reconocimiento a sus colaboradores - Los colaboradores reciben elogios por el trabajo bien hecho. - Existe reconocimiento por parte del gerente en relación con el rendimiento - Los colaboradores que más contribuyen para el éxito de la empresa son los más reconocidos por el gerente. - Se valora hacer cosas nuevas 	Encuesta / 8, 9, 10, 11, 12 y 13

Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - Los colaboradores tienen libertad para actuar - Los colaboradores son estimulados para tomar decisiones - El gerente estimula a los colaboradores a confiar en sí mismos - Los colaboradores son estimulados para compartir nuevas ideas 	Encuesta / 14, 15, 16, 17 y 18
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Predomina la cooperación y solidaridad entre colaboradores - Existe una buena aceptación de la persona - Se percibe que sentimiento de amistad es valorizado - Existen fáciles acuerdos entre los colaboradores 	Encuesta / 19, 20, 21 y 22
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Existe un sistema de remuneración para los colaboradores - La política salarial es adecuada - Los colaboradores son recompensados por su buen desempeño 	Encuesta / 23, 24 y 25
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> - La metodología de trabajo se renueva de acuerdo a las necesidades - Se promueve la captación de nuevo clientes - Las reglas excesivas dificultan el trabajo 	Encuesta / 26, 27 y 28

Desempeño Laboral

Estela y Puyo (2017) “percepción que tiene el trabajador acerca del ambiente en la organización, de igual manera corresponde al conjunto de los factores físicos y humanos, como también a las características objetivas propias de una organización”.

Calidad deservicio	<ul style="list-style-type: none"> - Es eficiente el servicio brindado - Analizamos el servicio brindado - La atención es eficiente - Los clientes tienen atención respetuosa y diligente. - Depende de mí la satisfacción de los clientes - Transformo las quejas en oportunidad de mejora - Se recibe incentivos por el buen desempeño - Mis jefes superiores confían en mi - Estoy orgulloso de trabajar aquí - Trabajo en equipo - Cumpló con las expectativas del cliente - Percibo favoritismo laboral - Justifico alguna demora 	Encuesta / 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumpló mi jornada laboral - Promuevo el cuidado de la empresa y sus activos - Alcanzo objetivos planteados - Trabajo horas extras - Cumpló con las tardes designadas - Doy resultados eficientes - Analizo el avance de mi trabajo - Ayudo a cumplir los objetivos - Me involucro en todo - Trabajo en equipo 	Encuesta / 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23

Toma de decisiones	- Reporto malas funciones	Encuesta / 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30
	- Actitud laboral	
	- Resuelvo problemas presentados	
	- Analizo los resultados	
	- Decido y asumo responsabilidad	
	- Me proporcionan lo que necesito	
- Programo los recursos a usar		
Conocimiento	- Conozco las políticas y normas	Encuesta / 31,32,33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39
	- Conozco mis responsabilidades de mis tareas	
	- Conozco la misión, visión y valores	
	- Conocimiento de las normas	
	- Distribución de los recursos	
	- Tengo conocimiento del reglamento Interno	
	- Conozco a los colaboradores	
	- Conozco las necesidades y expectativas del cliente	
- Respondo las dudas de nuestros clientes.		
Estilo de Gerencia	- Confían en su Gerente	Encuesta / 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7
	- El Gerente al resolver problemas, capta sugerencias	
	- El Gerente estimula a los colaboradores	
	- El Gerente mantiene un trato justo	
	- Él confía en el grupo	
	- Muestra una relación de apoyo	
- La filosofía del gerente, enfatiza el factor humano		

Fuente: Elaboración propia

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo?

1.3. Objetivos

- **Objetivo general**
 - Determinar la relación existente entre el Clima organizacional y el desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.

- **Objetivos específicos**
 - Medir el clima organizacional en el personal administrativo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.
 - Medir el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.

1.4. Hipótesis

El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

El tipo de diseño la investigación es No experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo y alcance Correlacional.

Es no experimental porque se realizó sin manipular las variables, solo basándonos en la observación de los sucesos para medirlos y evaluarlos. De diseño transversal porque se recopiló la información en un momento específico. De enfoque cuantitativo porque nuestros resultados se basan en la información numérica que relacionan o no a nuestras variables. Y, de alcance correlacional, porque se busca identificar la existencia o no, de alguna correlación entre las variables estudiadas: Clima organizacional y desempeño laboral.

2.2 Población y muestra

Nuestra población y muestra de estudio está determinada por la totalidad de los trabajadores administrativos, cuarenta (40) profesionales que laboran en el Instituto Tecnológico de Educación Superior de la Ciudad de Trujillo.

Tabla 3
Población y muestra de los trabajadores administrativos

Área	N° Trabajadores
Admisión y ventas	12
Académicos	5
Servicios Educativos	9
Experiencia al estudiantes	6
Desarrollo Docente	1
Oportunidades profesionales	1
Servicios generales	1
Sistemas	2
Talento Humano	1
Gerencia General	2
Total	40

Fuente: Talento Humano del I.T.E.S.T

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Método

Se ha considerado el método cuantitativo, conocido como empírico-analítico, racionalista o positivista; que se basa en información numérica para investigar, analizar y comprobar información para delimitar y/o especificar la correlación u asociación además del valor de las variables mediante el análisis de toda la información numérica que se obtiene (Conceptos y definiciones generales, 2018).

2.3.2 Técnicas

La técnica empleada es la encuesta elaborada, técnica más usada por su efectividad en el recojo de la información. A través de estos cuestionarios nos permitió la recolección de información de las variables en estudio, dichas escalas nos permitieron cuantificar los resultados obtenidos.

2.3.3 Instrumentos

Como instrumento para la medición del Clima Organizacional (Ver anexo 7), se aplicó la encuesta: este instrumento fue desarrollado por De Araujo, De la torre, López & Bastos (2010) y recogido por Estela y Puyo (2017) en su tesis de investigación denominada “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área Administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017” por ofrecer una perspectiva ajustada a nuestra realidad empresarial. Éste instrumento fue diseñado con la técnica de Likert el cual mide el grado de conformidad (totalmente en desacuerdo=1, 2=en desacuerdo, 3=ni de acuerdo ni desacuerdo, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo), con 28 ítems formulados en base a las 6 dimensiones (Estilo de Gerencia, Reconocimiento, Autonomía, Apoyo, Recompensa e Innovación).

Tabla 4

Dimensiones de medición de encuesta de Clima Organizacional

DIMENSIONES	ÍTEMS
Estilo de Gerencia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Reconocimiento	8, 9, 10, 11, 12, 13
Autonomía	14, 15, 16, 17, 18
Apoyo	19, 20, 21, 22

Recompensa	23, 24, 25
Innovación	26, 27, 28

Fuente: De Araujo, De la torre, López & Bastos (2010)

En cuanto a la escala general de valoración, elaboró la siguiente:

Tabla 5
Escala de medición del Clima Organizacional

COLUMNA	CATEGORIAS	FACTORES DEL I AL V
1	Alto	98 - 105
2	Medio	92 - 97
3	Bajo	76 - 91

Fuente: Elaboración Propia.

La aplicación del instrumento de la encuesta para el desempeño laboral, fue creado y validado Hernández (2008); recogido por Estela y Puyo en su tesis de Investigación 2017 denominada "Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área Administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017"; instrumento estructurado por 4 dimensiones: Calidad de Servicio, Productividad, Toma de decisiones, Conocimiento. Constando de 39 ítem bajo la escala de Likert del 1 al 5, siendo el 1= totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=ni de acuerdo ni desacuerdo, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo. Se puede apreciar el cuestionario en el anexo 8.

Es preciso mencionar que ambos instrumentos han sido validados, previo a la aplicación por los autores antes mencionados, tal como se puede verificar en los anexos 9 y 10.

2.4 Procedimiento

Para la aplicación de las encuestas se procedió a tramitar los permisos respectivos con el Gerente General, así como las coordinaciones con el área de Talento Humano. Primero se aplicó la encuesta de Clima de laboral, realizándolo de manera individual a todos los trabajadores de la Institución, previamente explicándoles de manera detallada las preguntas, haciendo hincapié de la importancia del trabajo de investigación y de obtener sus respuestas lo más sinceras y honestas posibles; Y tuvo una duración de 20 a 25 minutos. Para la aplicación de la encuesta de Desempeño laboral, se realizó a dos semanas después de haber

aplicado la encuesta de Clima, realizando el mismo procedimiento de desarrollo, teniendo esté un tiempo de duración de 10 a 15 minutos.

En el desarrollo de ambas encuestas (ver anexos 11 y 12), se tuvo como inconveniente la reprogramación de los mismos, debido que había personal que se encontraba de vacaciones, descanso médico y con permisos, etc.

Se recalca que para validar la confiabilidad de ambos instrumentos (cuestionarios) se procedió a usar el coeficiente de alfa de Cronbach teniendo como resultado a lo que se refiere Clima Organizacional que esta sobre 0.8, lo cual indica que la fiabilidad es buena y para el cuestionario de Desempeño Laboral está sobre 0.9, lo que indica que la confiabilidad es muy buena; mostrando que los instrumentos usados son aptos para poblaciones similares.

Una vez recopilada la información necesaria, se procedió a la tabulación y procesamiento de la misma, ingresando los datos al software estadístico SPSS versión 20-32.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Normalidad de los Datos

En primera instancia se presenta las pruebas estadísticas que se realizaron para el correcto análisis de la relación de nuestras variables.

Tabla 6
Pruebas no paramétricas

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL
N°		40	40
Parámetros normales ^{a,b}	Media	135,35	90,50
	Desviación típica	24,949	7,042
	Absoluta	,217	,090
Diferencias más extremas	Positiva	,150	,090
	Negativa	-,217	-,089
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,374	,572
Sig. asintót. (bilateral)		,046	,899

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como se puede ver cada uno de los valores de cada variable del estadístico de prueba Z de Kolmogorov – Smirnov, ha generado una Sig. Asintótica superior al nivel de significancia (0.05), la cual nos lleva a inferir que todas las variables se distribuyen aproximadamente en forma normal. El mismo que conduce a utilizar la técnica de la correlación de Pearson, para determinar el grado de asociación entre las variables indicadas por los objetivos.

3.2. Fiabilidad del Instrumento de Investigación

Tabla 7
Fiabilidad del alfa de Cronbach del Clima Organizacional

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	ÍTEMS
Clima Organizacional	0.881	28

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 nos muestra que el coeficiente de Alfa de Cronbach está sobre 0.8 lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares. (Ver anexo 13)

Tabla 8
Fiabilidad el Alfa de Cronbach de Desempeño Laboral

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	0.967	39

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 nos muestra que el coeficiente de Alfa de Cronbach está sobre 0.9 lo cual indica que la confiabilidad es muy buena en los resultados obtenidos en la muestra, al igual que el anterior, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares. (Ver anexo 14)

Tabla 9
Clima Organizacional del personal administrativo del Instituto Tecnológico

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	21	52,5%
MEDIO	11	27,5%
ALTO	8	20,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 52.5% de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico de Trujillo manifiestan que existe un clima organizacional bajo, el 27.5% medio y el 20% considera el clima organizacional alto. Las dimensiones que arrojan un bajo nivel en los resultados, son autonomía y bajo reconocimiento.

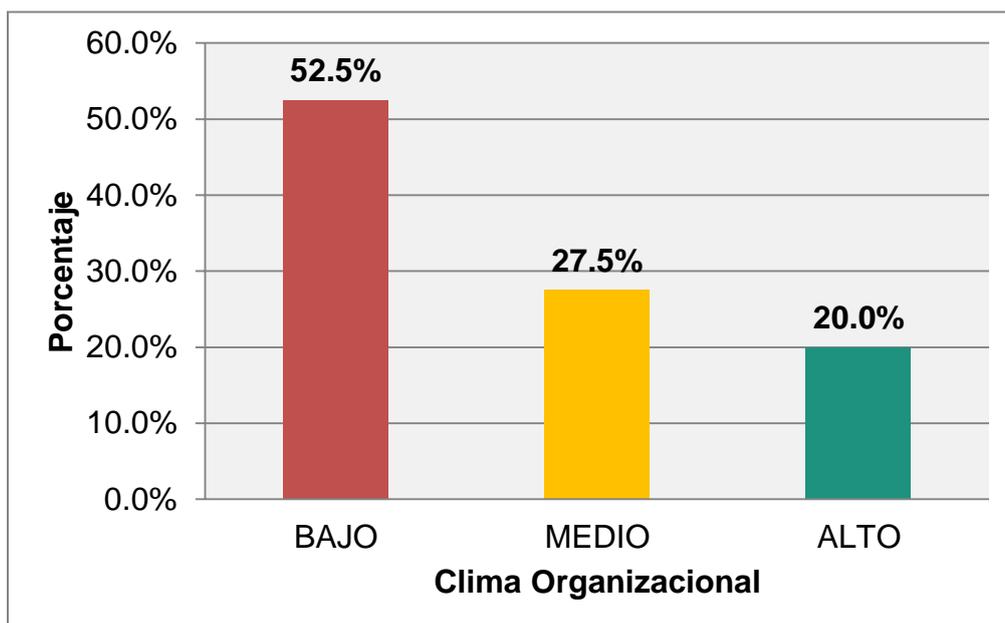


Figura 3. Clima Organizacional del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.

Fuente: tabla 9

Como se verifica en la figura anterior, más de la mitad del personal considera que el clima laboral en el Instituto, es bajo. Cifra realmente preocupante, teniendo en cuenta que es una institución que brinda servicios.

Tabla 10
Desempeño Laboral del personal Administrativo del Instituto Tecnológico

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	32,5%
MEDIO	16	40,0%
ALTO	11	27,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El desempeño laboral en el personal administrativo del instituto superior tecnológico de Trujillo es bajo en 32.5%, medio en 40% y alto en un 27.5%.

Debemos tener en cuenta que los resultados del desempeño son en base a la percepción que los mismos trabajadores tienen sobre su labor desempeñada en la institución. Así mismo, las dimensiones que presentan bajos porcentajes son Calidad de Servicio y Productividad

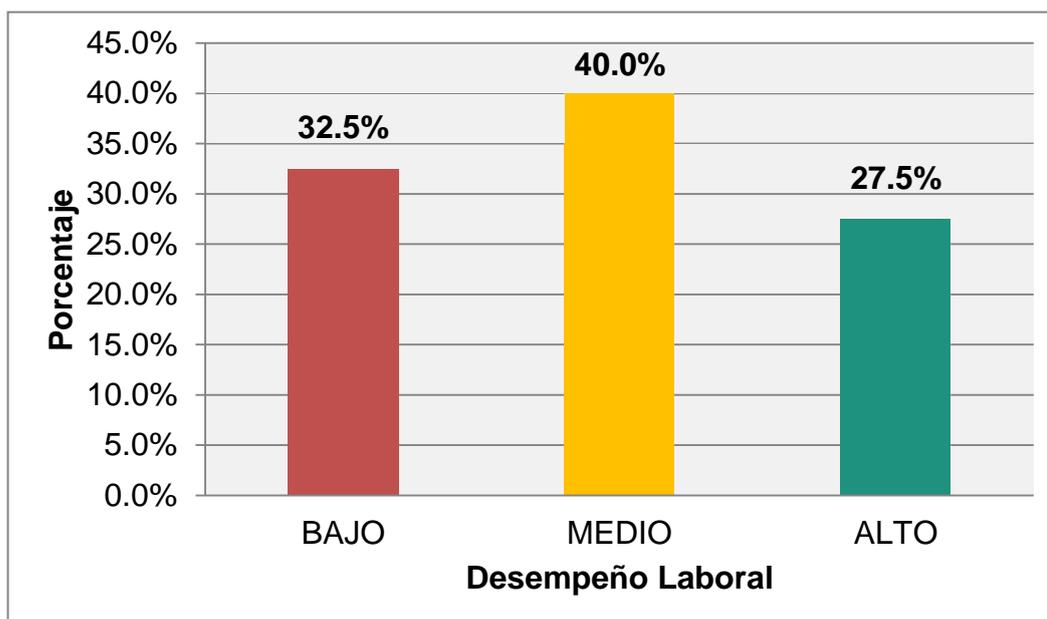


Figura 4. Desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Tecnológico de Educación Superior.

Fuente: Tabla 10

Tabla 11

Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores

		CLIMA ORGANIZACIONAL			Total
		BAJO	MEDIO	ALTO	
DESEMPEÑO LABORAL	BAJO	13	0	0	13
	MEDIO	8	8	0	16
	ALTO	0	3	8	11
Total		21	11	8	40

Fuente: Tablas 9 y 10

Interpretación: Se puede evidenciar en la tabla 11, la existencia de la relación entre las variables, ya que los valores de la diagonal principal son mayores o igual que el resto de valores del cuerpo del cuadro.

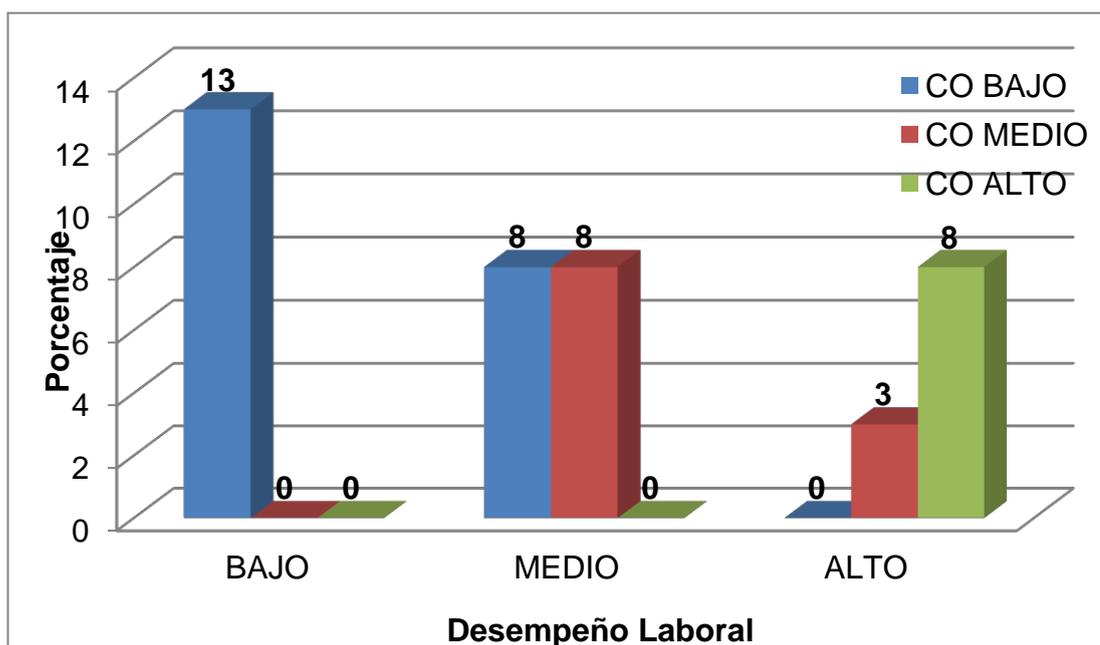


Figura 5. Relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal Administrativo del I.T.E.S.

Fuente: Tabla 11

3.3. Prueba de Hipótesis

3.3.1. Formulación de hipótesis

H1: El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.

H0: El clima organizacional no tiene relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.

3.3.2. Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

3.3.3. Elección de la prueba estadística:

Prueba Rho de Spearman, dado que son variables ordinales; es decir, se mide en los niveles: Bajo, Medio y Alto

3.4. Estimación del p-valor

Se utilizó el Software estadístico SPSS Versión 20-32 bits (Ver anexos 15,16, 17 y 18)

Tabla 12
Correlación de Variables

		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	1,000	,831**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
	DESEMPEÑO LABORAL	,831**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

3.5. Toma de decisión:

Como el valor de $P=0,000 < 0,05$, luego decidimos rechazar la hipótesis nula.

3.6. Conclusión:

El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral ($r=0.831$) del personal administrativo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1.1 Discusión

Nuestra investigación se basó en determinar si existe una relación entre el Clima Organizacional y el desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo, teniendo como resultado una relación directa ($r= 0,831$); resultados que se asemejan a los presentados por Estela y Puyo (2017) en su tesis titulada “Relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”, donde indica una relación baja pero significativa de ambas variables ($r= 0.403$). En la tesis de Prado, C. (2015) titulada “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo” donde resalta el máximo porcentaje relacional de 90% cuando el clima es medio y su desempeño es bajo; lo que también significa una relación directa entre ambas variables.

En cuanto a la medición del clima organizacional, los resultados arrojan que el 52.5% de los trabajadores administrativos consideran un clima bajo en la Institución. Esto puede estar relacionado por los problemas detallados en la realidad problemática; los cuáles, al parecer calan significativamente en el clima organizacional. En contraste a la tesis de Prado, C. (2015), que presenta su mayor porcentaje, 58.33%, en el clima medio. Esta diferencia puede estar marcada por la diferencia de condiciones laborales que presenta cada institución, además de tener en cuenta que la tesis de Prado fue aplicada a una universidad, donde puede influir otros factores. Los aspectos similares que tienen ambas investigaciones, es su ubicación geográfica.

El 40% de los trabajadores administrativos consideran que tienen un desempeño medio. Al analizar los resultados de Prado, C. (2015), encontramos que el 58.33% de los encuestados, manifiestan que su desempeño es alto. Se vuelve a apreciar la diferencia de apreciación de escalas, se consideran las mismas características detalladas en la anterior variable.

1.2 Conclusiones

- Respondiendo a nuestro objetivo general, podemos concluir que, si existe relación directa ($r=0.831$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Tecnológico de Educación superior de Trujillo, demostrando que el clima laboral es un factor importante para mantener o aumentar el nivel de desempeño, a mayor clima, mayor desempeño.
- Según el estudio realizado en el Instituto tecnológico de Educación Superior de la ciudad de Trujillo, podemos denotar de la muestra que los trabajadores administrativos, en un 52.5% indican o perciben que el Clima organizacional es bajo, un 27.5% indican que es medio y el 20% restante lo consideran alto. Considerando como resultado bajo las dimensiones de Reconocimiento y Autonomía.
- En cuanto a los resultados del desempeño laboral, se muestra que el 40% de los encuestados indican que es medio y el 32.5% que es bajo y un 27.5% manifiestan que es alto. Teniendo como resultado bajo en las dimensiones de calidad de servicio y productividad.

Referencias

Amedaño, G. & Beltrán, R. (2014). La evaluación de desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipalidad del Cantón Naranjito. Universidad estatal de Milagro.

Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, ubicadas en la ciudad de Maracay estado Aragua*. Universidad de Carabobo.

Bobadilla Merlo, C. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. (Tesis de Maestría). Escuela de Post Grado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Chiavenato, M. (2002). *Gestión de recursos Humano*. Bogotá. (5ta edición) México: Mac Graw Hill.

Dessler, G. (2002). *Administración Personal*. (8va Edición). México: Alhambra Mexicana.

Espin, J., & Torres, N. (2014). *Análisis del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y operativo del servicio nacional de aduana del Ecuador distrito Quito*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Estela Chávez, E. y Puyo Huayunga, J. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto*. (Tesis de Grado). Universidad peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.

García Seminario, O. (2016). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Ica, Perú.

Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.

Magaña, G. (2007). Motivación y desempeño laboral, Enfoque. En *Artículo s/f*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml#result>

Prado Álvarez, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad César Vallejo de Trujillo*. (Tesis de Maestría). Escuela de Post Grado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Quiñónes Ku, V. (2013). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE). (Tesis de Maestría). Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador.

Chiavenato, E. (1998) *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Chiavenato, I (2002). *Administración de recursos humanos*. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill.

Nieves, E. (2007). *Desempeño docente y clima Laboral en el Liceo Agustín Codazzy* (Tesis inédita de maestría) De Maracay, Estado de Aragua-Venezuela".

Palma, S. (2004) *Manual de escala de Clima Laboral*. (1ª ed.). Lima, Perú.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Barcelona: Prentice Hall.

Robbins, S. (1999), *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall Hispanoamericana.

Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. México. D.F.: Alfaomega.

Rodríguez, A (1999). “Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central universitario”.

Warren Brown y Dennis Moberg (1990). Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral. México: Editorial Limusa.

ANEXOS

ANEXO N° 01. Cuestionario de entrevista dirigida al Gerente General del instituto tecnológico de educación superior de Trujillo

Tiempo en el cargo: 3 años

Edad: 45

Género: Masculino

1. ¿Considera que la organización funcional de la institución, es la adecuada?
2. ¿Considera que la institución brinda a los colaboradores una adecuada infraestructura?
3. ¿Brindan a los colaboradores oportunidades de desarrollo profesional (líneas de carrera)?
4. ¿Cree que la institución ha logrado crear un fuerte compromiso laboral en los colaboradores?
5. ¿Según su perspectiva, sus clientes internos están satisfechos con lo que les brinda la organización?
6. ¿Según su perspectiva, sus clientes externos están satisfechos con lo que les brinda la organización?
7. ¿Considera que deben realizarse modificaciones en la estructura organizacional?

Anexo N° 02. Cuestionario de entrevista dirigida a la responsable de Talento Humano del instituto tecnológico de educación superior de Trujillo

Tiempo en el cargo: 6 años

Edad: 32

Género: Femenino

1. ¿Cómo considera usted el clima laboral?
2. ¿Considera que existe una adecuada distribución y ejecución de los procesos administrativos?
3. ¿En términos generales, cómo calificaría el nivel de desempeño del personal?
4. ¿Considera que los clientes internos están satisfechos con la organización?
5. ¿Considera que los clientes externos están satisfechos con la organización?
6. ¿Cuáles son las formas de identificar, analizar y corregir la problemática institucional?

Anexo N° 03. Cuestionario de entrevista dirigida a la responsable de Servicios Educativos del instituto tecnológico de educación superior de Trujillo

Tiempo en el cargo: 3 años

Edad: 38

Género: Masculino

1. ¿Considera que existe un buen clima laboral?
2. ¿Considera que existe una adecuada distribución y ejecución de los procesos administrativos?
3. ¿En términos generales, cómo calificaría el nivel de desempeño del personal?
4. ¿Considera que los clientes internos están satisfechos con la organización?
5. ¿Considera que los clientes externos están satisfechos con la organización?
6. ¿Cuáles son las formas de identificar, analizar y corregir la problemática institucional?

Anexo N° 04. Resultado de encuesta de Clima Laboral sobre la pregunta: la comunicación interna.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sé / No opino	Total	Promedio ponderado
Transparente	17,07% 7	56,10% 23	21,95% 9	2,44% 1	2,44% 1	41	3,65
Formal	17,07% 7	73,17% 30	9,76% 4	0,00% 0	0,00% 0	41	3,98
Clara	12,20% 5	73,17% 30	14,63% 6	0,00% 0	0,00% 0	41	3,83
Cara a cara	12,20% 5	60,98% 25	26,83% 11	0,00% 0	0,00% 0	41	3,59
Directa	9,76% 4	63,41% 26	26,83% 11	0,00% 0	0,00% 0	41	3,56
De 2 vías (puedo decir mi opinión)	9,76% 4	68,29% 28	17,07% 7	0,00% 0	4,88% 2	41	3,74
Oportuna	4,88% 2	51,22% 21	36,59% 15	7,32% 3	0,00% 0	41	3,10

Fuente: Archivo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo

Anexo N° 05. Sugerencias o recomendaciones de los trabajadores según encuesta de clima laboral.

n.º	Respuestas	Fecha
1	VARIOS Un mejor trato por parte de los directivos de Lima.	22/02/2017 12:47
2	Cursos & carreras Capacitaciones como mínimo 2 al año, respecto a nuestra área.	17/02/2017 10:05
3	Falta información Informarnos mas a detalle sobre los beneficios que ofrece la empresa.	17/02/2017 10:04
4	Cursos & carreras *Que dictaran cursos de especializaciones, ya sea Virtual o presencial, sin costo alguno o costo mínimo para personal de Cibertec.	16/02/2017 15:37
5	Flexibilidad -Facilidades para asistir a los eventos importantes de nuestros hijos como: competencia final, muestra final de taller. -Facilidades de horario para las madres	16/02/2017 13:48
6	Cursos & carreras Que algunos cursos que se dictan en lima también se puedan dictar en otras sedes como Trujillo.	16/02/2017 12:12
7	Cursos & carreras Un curso de capacitacion segun el puesto en que trabajas en la ciudad de Lima.	16/02/2017 10:19
8	Sueldo & horas extras Que las horas extras sean remuneradas o compensadas sin tantas trabas.	16/02/2017 9:47
9	Cumpleaños Cursos & carreras Medio día libre por aniversario del trabajador. Descuentos en carreras técnicas (colaboradores y familiares)	16/02/2017 9:47
10	VARIOS línea de carrera, se puede una buena opc. crecer en esta empresa	16/02/2017 9:43
11	Descuentos corporativos bonos para útiles escolares	16/02/2017 9:43
12	Falta información El área de recursos humanos debe hacerse presente también el provincia, ya que existen beneficios de los cuales todos los colaboradores no estamos informados.	16/02/2017 9:37
13	Cursos & carreras Beneficio, sería que se les brinde a los familiares descuentos especiales en las carreras que se ofrece.	16/02/2017 9:33
14	Salud Seguro para la Familia	15/02/2017 20:11
15	Descuentos corporativos Descuentos en restaurantes, cines, lugares de esparcimiento, viajes en avión y por tierra, etc.	15/02/2017 19:38
16	Descuentos corporativos Falta información LOS DESCUENTOS CORPORATIVOS NO ESTÁN VIGENTES, PORQUE CUANDO UNO SE ACERCA A ALGUNAS DE LAS EMPRESAS CON CONVENIO Y PRESENTAMOS LAS TARJETAS NOS COMENTAN QUE NO TENEMOS DESCUENTOS.	15/02/2017 19:16
17	Sueldo & horas extras Aumento de sueldo segun las calificaciones que recibimos en cada ciclo académico	15/02/2017 17:29
18	Es un excelente lugar para trabajar	15/02/2017 17:14
19	Por ahora no has recomendaciones ni sugerencias.	15/02/2017 15:57
20	Cursos & carreras Eventos / talleres Sueldo & horas extras -El horario laboral debería ser de 8 horas, investigaciones indican que si se trabaja muchas horas, no necesariamente todas esas horas son productivas. - Beneficios para capacitaciones académicas, hace 6 meses inicié una maestría en UPN y a pesar de ser colaboradora de una misma red, no pude obtener ningún beneficio económico. -Considero que la institución debe asignar un presupuesto para la realización de actividades de integración y desarrollo de habilidades blandas.	15/02/2017 14:59
21	Cursos & carreras Recibir formaciones, cursos, diplomados, etc. acorde con la exigencia del puesto	15/02/2017 13:58
22	VARIOS tener uniforme formal para el trabajo	15/02/2017 10:46
23	Cursos & carreras Organización de diplomados o maestrías para trabajadores. En convenio con instituciones relacionadas UPN - UPC.	15/02/2017 10:11
24	Cursos & carreras porcentajes de descuento para familiares para estudiar en Cibertec.	15/02/2017 9:51
25	EPS Horario verano Eps debería estar cubierto al 100% para trabajadores con mas de 2 años. El tiempo de Horario de verano debería ser igual que en las sedes de Lima, así como el horario de trabajo (8 horas).	15/02/2017 9:43
26	Descuentos corporativos Convenio con Bancos o Cajas para préstamos bancarios para ser descontado por planilla al personal.	15/02/2017 9:37
27	Horario verano HORARIOS DE TRUJILLO ALINEADOS A LIMA	15/02/2017 8:52

Fuente: Archivo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo

Anexo N° 06. Cuestionario de encuesta de Clima Laboral 2018

Bienvenido					Instrucciones					Definiciones					Ayuda					Cerrar sesión				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1. Creo en la misión y los valores de esta organización/institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. La cultura de nuestra organización/institución (misión, objetivo, principios operativos) impulsan nuestro éxito general.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. Los empleados pueden aplicar fácilmente el carácter y las creencias de la institución/organización a las decisiones que toman todos los días.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. En lo personal, estoy a la altura de la cultura de nuestra institución/organización (misión, objetivo, principios operativos).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. Creo que esta institución/organización tiene un excelente futuro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. Los líderes de esta institución/organización han comunicado una visión del futuro que me motiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8. Puedo ver una clara relación entre mi trabajo, la visión y los objetivos de la institución/organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9. En esta institución/organización existe una comunicación abierta, honesta y recíproca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10. Cuento con la información que necesito para hacer mi trabajo con eficacia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
11. Participo como corresponde en las decisiones que afectan mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
12. Tengo la autonomía que necesito para hacer mi trabajo de manera eficiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
13. Me siento respaldado en mis esfuerzos por adaptarme a los cambios Institucionales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
14. Mis ideas y sugerencias se toman en cuenta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
15. En esta institución/organización, tengo oportunidades para progresar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
16. Esta institución/organización me da la oportunidad para crecer y desarrollarme profesionalmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
18. Esta institución/organización valora mi aporte profesional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
19. Esta institución/organización reconoce a las personas eficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
20. Regularmente recibo reconocimiento cuando hago un buen trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
21. Hay un buen trabajo en equipo y cooperación entre los departamentos de esta institución/organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
22. Las personas con las que trabajo cooperan para realizar las tareas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
23. Me siento parte de un equipo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
24. El personal directivo demuestra que los empleados son importantes para el éxito de esta institución/organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
25. El comportamiento de nuestros líderes es coherente con la misión, el carácter y las creencias de esta institución/organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
26. Confío en el liderazgo de esta institución/organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Fuente: Archivo del Instituto Tecnológico de Educación Superior de Trujillo

APOYO	19	Las relaciones interpersonales, en esta empresa son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colaboradores de trabajo.					
	20	En esta empresa, generalmente, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.					
	21	En esta empresa, se percibe que el sentimiento de amistad es valorizado					
	22	Existen fáciles acuerdos entre los colaboradores de esta empresa					
RECOMPENSA	23	En esta empresa, existe un sistema de remuneración que favorece a los colaboradores que presenten los mejores desempeños a lograr niveles jerárquicos más elevados.					
	24	La política salarial de esta organización es adecuada, de manera que funciones semejantes son recompensadas de forma idéntica					
	25	En esta empresa, los colaboradores son recompensados a la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.					
INNOVACIÓN	26	En esta empresa, la metodología de trabajo se renueva adecuadamente de acuerdo a las necesidades					
	27	La empresa promueve cada año nuevas maneras de captar clientes					
	28	Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de ideas nuevas y originales					

ANEXO N° 08

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL (Hernández 2008)

INSTRUCCIONES

El documento es totalmente anónimo y su aplicación será de utilidad para la investigación, por ello pido su colaboración. Marque con aspa "X" la respuesta que considere acertada considerando su punto de vista, según las siguientes alternativas.

DATOS GENERALES

Género: a) Masculino b) Femenino

Edad: a) 19 – 27 b) 28 – 36 c) 37 – 49 – d) 50 a 75

Grado de instrucción:

a) Técnico b) Superior incompleto c) Superior completo d) Licenciatura f) Otro

		DESEMPEÑO LABORAL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CALIDAD DE SERVICIO	1	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.					
	2	Analizamos nuestro servicio con la opinión de nuestros clientes.					
	3	Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.					
	4	Atiendo respetuosa y diligentemente a los clientes de los servicios de la entidad.					
	5	Tengo presente que la satisfacción de los clientes depende de mi trabajo.					
	6	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
	7	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
	8	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
	9	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
	10	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
	11	Cumplo con las expectativas que el cliente solicita.					
	12	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.					
	13	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención					

PRODUCTIVIDAD	14	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
	15	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
	16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
	17	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
	18	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
	19	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
	20	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
	21	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
	22	Me involucro en el trabajo de la empresa					
	23	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					
TOMA DE DECISIONES	24	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
	25	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
	26	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
	27	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
	28	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
	29	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
	30	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
CONOCIMIENTO	31	Conozco mis responsabilidades y normas de la entidad.					
	32	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
	33	Conozco la misión, visión y valores de la institución					
	34	Tengo conocimiento de las normas de la institución.					
	35	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución					
	36	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
	37	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
	38	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.					
	39	Respondo eficientemente las dudas de nuestros clientes					

ANEXO N° 09. Validación de instrumento aplicado: Clima y Desempeño

GUIA PARA EL EXPERTO

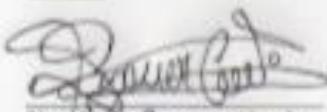
Instructivo:
 Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	X	
2	Los ítems miden la variable de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	X	
5	Hay claridad en los ítems	X	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	X	
7	El orden de los ítems es el adecuado	X	
8	El número de ítems es el adecuado	X	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	X	
10	Debe considerar otros ítems*	X	

Observaciones

Sugerencias



Nombre: Renner Nicolás Castillo Salazar
 D.N.I: 41248557

ANEXO N° 10. Validación de instrumento aplicado: Clima y Desempeño

GUIA PARA EL EXPERTO

Instructivo:
 Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo D. En desacuerdo

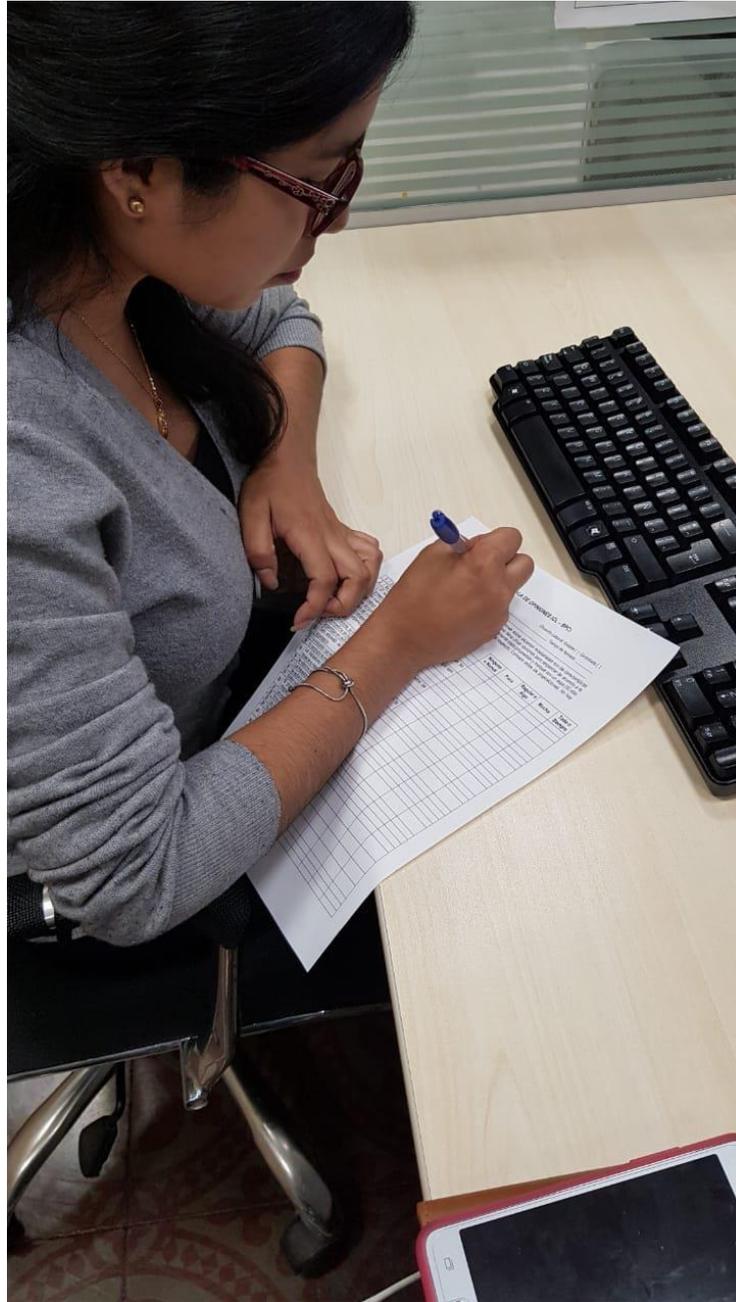
Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	/	
2	Los ítems miden la variable de estudio	/	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	/	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	/	
5	Hay claridad en los ítems	/	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	/	
7	El orden de los ítems es el adecuado	/	
8	El número de ítems es el adecuado	/	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	/	
10	Debe considerar otros ítems*	/	

Observaciones

Sugerencias

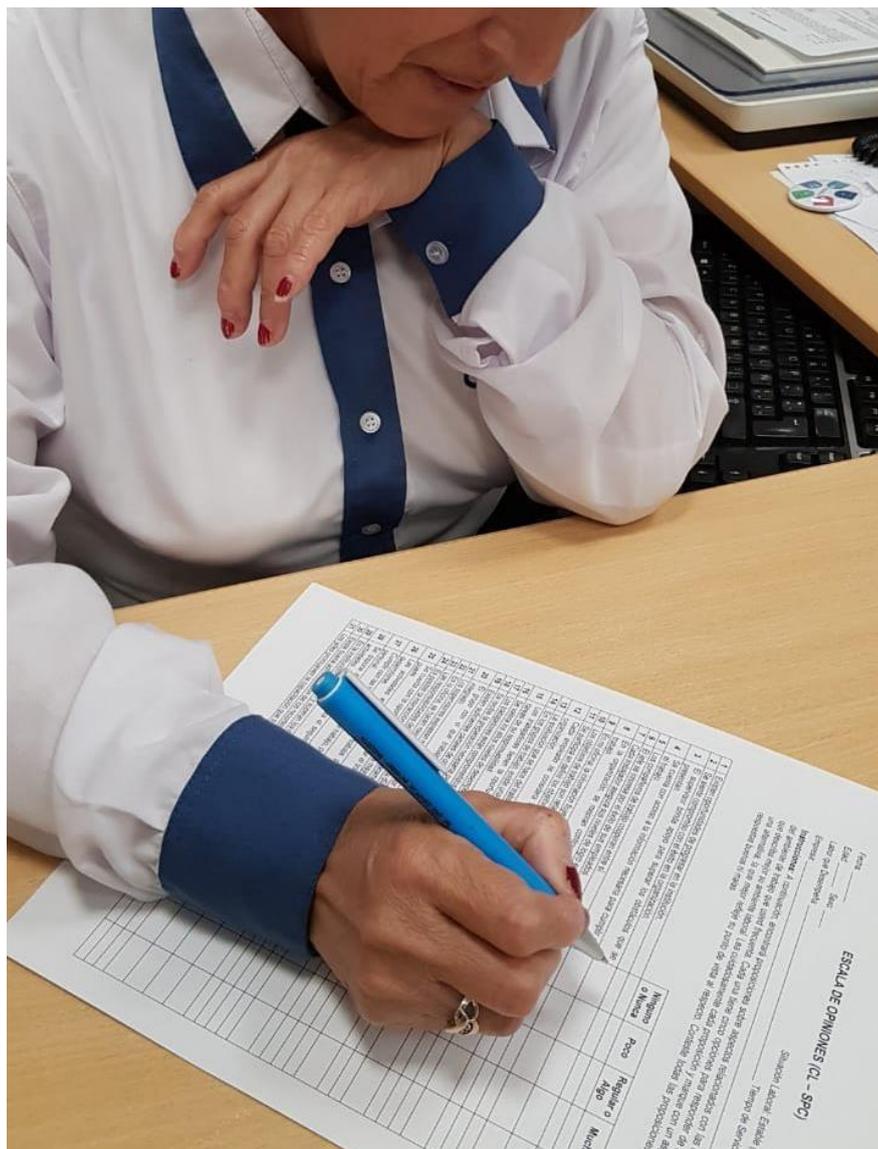

 Nombre: *Edna Cordero*
 D.N.I: *10636678*

ANEXO N° 11. Evidencia de aplicación de encuesta de Clima y Desempeño



Fuente: Registro fotográfico

ANEXO N° 12. Evidencia de aplicación de encuesta de Clima y Desempeño



Fuente: Registro fotográfico

ANEXO N° 13. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	28

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.-En esta empresa los colaboradores confían en su gerente.	79,55	162,356	,451	,877
2.-Cuando el gerente resuelve solucionar problemas de trabajo, intenta captar las sugerencias de los miembros del equipo y hacer uso constructivo de ellas.	78,93	166,584	,191	,884
3.-El comportamiento del gerente estimula a los colaboradores a compartir nuevas ideas para que puedan ser puestas en práctica.	79,23	161,512	,418	,878
4.-El gerente mantiene un trato justo para todos los que están bajo su control.	79,50	153,949	,791	,869
5.-El gerente confía en el grupo de trabajo.	78,75	172,397	,002	,886
6.-El gerente demuestra una relación de apoyo.	79,50	153,949	,791	,869
7.-En esta empresa, la filosofía del gerente enfatiza el factor humano, los sentimientos de las personas, etc.	79,25	152,141	,702	,870
8.-En esta empresa los colaboradores son informados sobre el aprovechamiento de sus sugerencias.	79,98	173,153	-,032	,887
9.-Esta empresa proporciona a sus colaboradores el reconocimiento necesario para que sientan voluntad de progresar en el desempeño de su trabajo.	78,58	159,276	,663	,873
10.-Habitualmente los colaboradores de esta empresa reciben elogios por el trabajo bien hecho.	79,50	153,949	,791	,869
11.-Existe reconocimiento por parte del gerente en relación con los esfuerzos y realizaciones de los colaboradores.	80,05	164,664	,497	,877
12.-Los colaboradores que más contribuyen para el éxito general de la empresa son los más reconocidos por el gerente.	79,93	172,020	,064	,883
13.-En esta empresa se valora hacer las cosas de modo diferente.	80,03	152,640	,632	,872

14.-En esta empresa, los colaboradores tienen libertad para actuar como creen mejor.	79,73	170,153	,132	,883
15.-En esta empresa, los colaboradores son estimulados para tomar sus propias decisiones.	79,43	167,943	,260	,881
16.-El gerente estimula a los colaboradores a confiar en sí mismos cuando surgen problemas.	79,23	167,307	,368	,879
17.-En esta empresa, los colaboradores reciben apoyo y estímulo para intentar hacer algo nuevo.	79,50	153,949	,791	,869
18.-En esta empresa, los colaboradores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.	79,50	153,949	,791	,869
19.-Las relaciones interpersonales, en esta empresa son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colaboradores de trabajo.	78,75	172,397	,002	,886
20.-En esta empresa, generalmente, existe una buena aceptación de las personas en los grupos de trabajo.	79,78	139,769	,810	,865
21.-En esta empresa, se percibe que el sentimiento de amistad es valorizado	79,35	138,592	,850	,863
22.-Existen fáciles acuerdos entre los colaboradores de esta empresa	79,53	167,743	,257	,881
23.-En esta empresa, existe un sistema de remuneración que favorece a los colaboradores que presenten los mejores desempeños a lograr niveles jerárquicos más elevados.	80,40	172,605	,001	,885
24.-La política salarial de esta organización es adecuada, de manera que funciones semejantes son recompensadas de forma idéntica	80,80	171,600	,070	,884
25.-En esta empresa, los colaboradores son recompensados a la medida que presentan mejores desempeños en su trabajo.	80,53	171,076	,086	,884
26.-En esta empresa, la metodología de trabajo se renueva adecuadamente de acuerdo a las necesidades	78,58	171,379	,035	,886
27.-La empresa promueve cada año nuevas maneras de captar clientes	78,58	171,379	,035	,886
28.-Las reglas excesivas y los detalles burocráticos dificultan la consideración de ideas nuevas y originales	79,75	138,808	,860	,863

Anexo N° 14. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	39

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.-Considero eficiente la calidad de servicio brindado al cliente.	130,35	613,618	,945	,964
2.-Analizamos nuestro servicio con la opinión de nuestros clientes.	130,18	640,404	,673	,966
3.-Brindo al cliente una atención rápida y eficiente.	129,94	631,809	,867	,965
4.-Atiendo respetuosa y diligentemente a los clientes de los servicios de la entidad.	129,76	611,191	,896	,965
5.-Tengo presente que la satisfacción de los clientes depende de mi trabajo.	129,82	636,904	,768	,965
6.-Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	129,94	624,559	,724	,966
7.-Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.	130,47	625,765	,663	,966
8.-Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.	130,06	625,434	,779	,965
9.-Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.	129,76	638,316	,687	,966
10.-Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.	129,94	632,184	,740	,965
11.-Cumpro con las expectativas que el cliente solicita.	130,12	631,485	,709	,966
12.-Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.	130,24	666,941	,034	,969
13.-Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención	130,53	632,890	,647	,966
14.-Cumpro con mis horarios de trabajo.	130,06	632,059	,658	,966
15.-Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.	130,06	622,559	,792	,965
16.-Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.	130,18	650,404	,405	,967
17.-Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.	130,00	637,250	,680	,966

18.-Cumplimiento con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.	129,88	635,985	,716	,966
19.-Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.	130,00	627,750	,778	,965
20.-Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.	130,06	640,309	,730	,966
21.-Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.	130,12	638,860	,702	,966
22.-Me involucro en el trabajo de la empresa	129,88	641,360	,806	,966
23.-Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.	129,94	630,059	,783	,965
24.-Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.	131,00	636,375	,483	,967
25.-Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.	130,12	634,360	,745	,966
26.-Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.	129,76	634,316	,721	,966
27.-Analizo los resultados cuando no son positivos.	129,94	630,184	,780	,965
28.-Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.	129,94	650,434	,539	,966
29.-Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	130,41	641,757	,711	,966
30.-Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.	130,41	641,382	,470	,967
31.-Conozco mis responsabilidades y normas de la entidad.	130,18	637,529	,683	,966
32.-Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.	129,88	628,860	,814	,965
33.-Conozco la misión, visión y valores de la institución	130,18	647,279	,513	,967
34.-Tengo conocimiento de las normas de la institución.	130,18	646,279	,591	,966
35.-Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución	130,65	655,743	,238	,968
36.-Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.	129,88	643,860	,592	,966
37.-Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.	130,00	647,750	,609	,966
38.-Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.	130,29	660,596	,216	,968
39.-Respondo eficientemente las dudas de nuestros clientes	130,00	643,125	,659	,966

Anexo N° 15. USO DEL SOFTWARE SPSS20-32 BITS

*DESEMPEÑO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 4

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33	V34	V35	V36		
1	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2		
2	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2		
3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2		
4	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2		
5	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4		
6	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4		
7	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4		
8	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4		
9	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4		
10	3	2	3	4	3	5	3	2	4	2	3	4	5	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3		
11	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4		
12	3	2	3	4	3	5	3	2	4	2	3	4	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		
13	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4		
14	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
15	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
16	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
17	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	
21	4	3	4	5	5	4	1	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	1	4	5	5	3	2	1	3	5	3	4	1	5		
22	4	3	4	5	5	4	1	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	1	4	5	5	3	2	1	3	5	3	4	1	5		
23	4	3	4	5	5	4	1	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	1	4	5	5	3	2	1	3	5	3	4	1	5		
24	4	3	4	5	5	4	1	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	1	4	5	5	3	2	1	3	5	3	4	1	5		
25	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
27	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	1	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	4		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
30	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Anexo N° 16. USO DEL SOFTWARE SPSS20-32 BITS

*DESEMPEÑO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos										
Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda										
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	V1	Numérico	8	0	1.-Considero eficiente la ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
2	V2	Numérico	8	0	2.-Analizamos nuestro ser...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
3	V3	Numérico	8	0	3.-Brindo al cliente una at...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
4	V4	Numérico	8	0	4.-Atiendo respetuosa y d...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
5	V5	Numérico	8	0	5.-Tengo presente que la ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
6	V6	Numérico	8	0	6.-Transformo las quejas ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
7	V7	Numérico	8	0	7.-Recibo incentivos por ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
8	V8	Numérico	8	0	8.-Mis jefes y superiores ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
9	V9	Numérico	8	0	9.-Me siento orgulloso de...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
10	V10	Numérico	8	0	10.-Trabajo en equipo pa...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
11	V11	Numérico	8	0	11.-Cumplo con las expe...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
12	V12	Numérico	8	0	12.-Percibo favoritismos ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
13	V13	Numérico	8	0	13.-Justifico alguna demo...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
14	V14	Numérico	8	0	14.-Cumplo con mis hora...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
15	V15	Numérico	8	0	15.-Promuevo el cuidado ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
16	V16	Numérico	8	0	16.-Alcanzo los objetivos...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
17	V17	Numérico	8	0	17.-Trabajo tiempo extra ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
18	V18	Numérico	8	0	18.-Cumplo con las tarea...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
19	V19	Numérico	8	0	19.-Demuestro resultados...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
20	V20	Numérico	8	0	20.-Dedico tiempo a anali...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
21	V21	Numérico	8	0	21.-Motivo a mi equipo a...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
22	V22	Numérico	8	0	22.-Me involucro en el tra...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
23	V23	Numérico	8	0	23.-Trabajo en equipo pa...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
24	V24	Numérico	8	0	24.-Reporto a un trabaja...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
25	V25	Numérico	8	0	25.-Conozco mi comport...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
26	V26	Numérico	8	0	26.-Resuelvo los problem...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
27	V27	Numérico	8	0	27.-Analizo los resultados...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
28	V28	Numérico	8	0	28.-Decido y asumo la re...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
29	V29	Numérico	8	0	29.-Me proporcionan lo ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
30	V30	Numérico	8	0	30.-Realizo programacion...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
31	V31	Numérico	8	0	31.-Conozco mis respons...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
32	V32	Numérico	8	0	32.-Tengo conocimientos ...	{1, Totalemen...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal

Anexo N° 17. USO DEL SOFTWARE SPSS20-32 BITS

*CLIMA ORGANIZACIONAL.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																															
Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																															
13: Visible																															
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	suma	CLIMA	DESEMPEÑO
1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	76	1	1
2	1	5	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	80	1	1	
3	1	5	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	4	1	1	2	1	2	2	2	2	81	1	1	
4	3	3	4	2	4	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	2	1	1	3	3	1	81	1	1
5	2	3	1	2	3	2	2	4	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	1	1	4	4	1	81	1	1
6	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	5	5	2	83	1	1
7	3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	83	1	1
8	3	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	3	3	2	2	5	5	2	84	1	1
9	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	1	4	3	1	3	5	5	1	84	1	1
10	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	1	2	2	2	1	85	1	1
11	3	3	4	2	5	2	2	2	3	2	1	3	1	2	3	4	2	2	5	1	2	2	2	2	2	4	4	2	86	1	1
12	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	5	3	3	2	2	4	2	2	4	1	1	1	5	5	1	86	1	1
13	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	1	3	1	1	3	5	5	2	86	1	1
14	1	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	1	2	3	2	2	2	3	3	2	87	1	2
15	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	5	5	2	87	1	2
16	4	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	4	1	87	1	2
17	3	5	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	5	5	1	88	1	2
18	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	2	2	1	1	4	4	2	88	1	2
19	3	2	4	2	5	2	2	3	4	2	2	3	1	3	3	3	2	2	5	2	2	3	1	2	2	5	5	2	89	1	2
20	3	3	3	3	4	3	2	3	5	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	2	1	4	2	1	1	3	3	1	90	1	2
21	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	5	2	3	2	2	4	4	2	90	1	2
22	2	4	2	3	3	3	5	2	4	3	2	2	1	3	4	4	3	3	3	1	5	3	2	1	3	4	4	2	91	2	2
23	3	5	4	3	3	3	5	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	2	1	1	5	5	1	91	2	2
24	3	2	4	3	5	3	5	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	5	2	4	4	1	1	1	3	3	1	92	2	2
25	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	2	2	3	3	4	93	2	2
26	3	3	3	4	3	4	4	2	5	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	1	4	4	2	2	2	4	4	4	93	2	2
27	4	5	4	3	5	3	4	1	4	3	2	2	1	2	3	4	3	3	5	4	4	3	1	3	3	4	4	4	95	2	2
28	2	4	2	4	3	4	4	1	5	4	3	3	1	4	2	3	4	4	3	5	5	3	2	2	2	4	4	4	95	2	2
29	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2	5	5	5	95	2	2
30	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3	2	1	1	4	4	5	96	2	3
31	2	4	2	4	3	4	5	1	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	1	1	3	3	3	5	97	2	3

Anexo N° 18. USO DEL SOFTWARE SPSS20-32 BITS

*CLIMA ORGANIZACIONAL.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos										
Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda										
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	V1	Numérico	8	0	1.-En esta empres...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
2	V2	Numérico	8	0	2.-Cuando el gere...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
3	V3	Numérico	8	0	3.-El comportami...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
4	V4	Numérico	8	0	4.-El gerente mant...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
5	V5	Numérico	8	0	5.-El gerente confi...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
6	V6	Numérico	8	0	6.-El gerente dem...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
7	V7	Numérico	8	0	7.-En esta empre...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
8	V8	Numérico	8	0	8.-En esta empres...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
9	V9	Numérico	8	0	9.-Esta empresa p...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
10	V10	Numérico	8	0	10.-Habitualment...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
11	V11	Numérico	8	0	11.-Existe recono...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
12	V12	Numérico	8	0	12.-Los colabora...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
13	V13	Numérico	8	0	13.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
14	V14	Numérico	8	0	14.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
15	V15	Numérico	8	0	15.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
16	V16	Numérico	8	0	16.-El gerente esti...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
17	V17	Numérico	8	0	17.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
18	V18	Numérico	8	0	18.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
19	V19	Numérico	8	0	19.-Las relacione...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
20	V20	Numérico	8	0	20.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
21	V21	Numérico	8	0	21.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
22	V22	Numérico	8	0	22.-Existen fáciles...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
23	V23	Numérico	8	0	23.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
24	V24	Numérico	8	0	24.-La política sal...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
25	V25	Numérico	8	0	25.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
26	V26	Numérico	8	0	26.-En esta empr...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
27	V27	Numérico	8	0	27.-La empresa p...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
28	V28	Numérico	8	0	28.-Las reglas ex...	{1, Muy insati...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal
29	suma	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Escala
30	CLIMA	Numérico	5	0	CLIMA ORGAN...	{1, BAJO) ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal
31	DESEMPEÑO	Numérico	8	0	DESEMPEÑO L...	{1, BAJO) ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal