



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS.

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA UGEL CAJAMARCA EN
EL 2019”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Luis Alberto Cueva Miranda
Alfredo Ronald Pesantes Espejo

Asesor:

Econ. David Boñón Díaz

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi padre Segundo Teodoro Pesantes, quien mediante su ejemplo me demostró que todo
esfuerzo brinda resultados positivos para la vida.

A mis amigos y compañeros, que compartieron su tiempo, sus conocimientos y me
motivaron durante todo este tiempo a lograr que este sueño se haga realidad.

A todas las personas que participaron e hicieron posible este proyecto.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme un trabajo y las posibilidades de continuar estudiando, a mi familia por su apoyo incondicional en cada proyecto, y a todos los docentes que durante este tiempo han compartido su sabiduría por medio de la enseñanza.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional.....	18
Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	19
Tabla 3. Correlación de Pearson y Chi cuadrado Variables	23
Tabla 4. Variable Clima Organizacional.....	24
Tabla 5. Variable Desempeño Laboral.....	25
Tabla 6. Correlación de Pearson y Chi cuadrado Dimensión / Variable.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Clima Organizacional.....	24
Figura 2. Variable Desempeño Laboral.....	25

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019. Siendo un estudio no experimental, correlacional y transversal. Donde la población estuvo conformada por los 200 colaboradores, con una muestra de 132 personas que forman parte del plantel de la UGEL Cajamarca. A dicha muestra, se le aplicó por medio de la técnica de la encuesta un cuestionario de 32 ítems en escala de Likert. El cuestionario obtuvo un 0.885 en el índice de consistencia interna dado por el Alfa de Cronbach, lo que indica que es un instrumento fiable. Por otra parte, el análisis de los resultados permitió determinar que existe una relación positiva perfecta entre las variables de estudio, respaldado por un Coeficiente de Correlación de Pearson igual a +1,00 y con una prueba de Chi-cuadrado que nos da un nivel de significancia de 0,000. Lo que significa que existe una relación positiva perfecta entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, Desempeño laboral, Motivación y Productividad

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, se observa que en muchas empresas no se tiene un clima organizacional favorable a pesar de ser de suma importancia para los trabajadores, ya que puede determinar su permanencia y disminuir la tasa de rotación de personal. Garzón Castrillón (2005) define clima organizacional como el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo, lo cual lo lleva a determinar su comportamiento.

En una encuesta realizada por el diario Gestión (2019) se obtuvo que en promedio menos de la mitad de las empresas ejecutan un programa de mejora del clima organizacional. Entonces, si hablamos de mejorar esta variable, se debe tomar en cuenta que los trabajadores satisfechos hablan bien de la marca o empresa, lo cual causa una reacción positiva.

Por eso las instituciones deben buscar la mejora continua e iniciar planes de acción para cambiar esta realidad. En Perú, tras realizarse una encuesta a trabajadores, el resultado fue que el 81% considera que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño y un 86% estarían dispuestos a renunciar a sus trabajos si tuvieran un mal clima (Comercio, 2018).

En cuanto al desempeño laboral, es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo demostrando su idoneidad (EcuRed contributors, 2019). Se refiere a lo que hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer; por lo tanto, es esencial que tenga distintas aptitudes, cualidades, conocimiento y experiencia para realizar con eficiencia, eficacia y calidad su labor.

Entonces; se puede decir que, si las compañías toman acciones para mejorar el clima organizacional, iniciando por aplicar encuestas de satisfacción y en base a los resultados aplicando un plan de acción. Este esfuerzo se verá reflejado en una mejora global de la empresa, la cual inicio al centrarse en el talento humano y este a su vez al sentirse motivado y reconocido lo refleja en la mejora de su desempeño laboral al momento de ejercer su cargo.

A nivel local, las empresas aún no han considerado estas variables, que están relacionadas directamente con los colaboradores, como base importante para su crecimiento. Por ende, no han podido superar sus objetivos de ser altamente eficientes y eficaces. Tal es el caso de la UGEL, que siendo una institución pública con años de servicio a la comunidad Cajamarquina, tiene varias deficiencias.

Para empezar, las instalaciones no son las mejores para desarrollar un buen desenvolvimiento del personal, ya que el ambiente de trabajo no es el óptimo, se tiene iluminación inapropiada y falta de movilidad. La comunicación interna no es fluida lo cual trae consigo una disfuncionalidad, generando vacíos de información y demora en los procesos. Además, la autonomía en la toma de decisiones en los puestos de trabajo es limitada debido a que no hay una clara especificación de las funciones a realizar y el trabajo se ve limitado a los superiores inmediatos.

Por último, la institución no cuenta con un plan de acciones donde se incluya de manera continua y como punto importante la motivación de los colaboradores. Esto causa que la productividad, la eficacia y eficiencia laboral no sea buena. Atrayendo incluso, quejas por parte de los ciudadanos que son atendidos diariamente en la UGEL. Por ello, se debe tomar medidas que cambien ésta situación y mejorar el clima laboral para así mejorar el desempeño laboral.

1.1.1. Antecedentes

Internacionales

Uría Calderón (2011) en su tesis: “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía LTDA. de la Ciudad de Ambato” tiene la finalidad de encontrar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Siendo una investigación descriptiva, explicativa y correlacional, con una muestra de 40 personas a quienes aplico una encuesta con un total de 26 preguntas. Para verificar la hipótesis se utilizó la prueba de chi-cuadrado, donde el valor resultante fue de 3,84 lo cual quiere decir que se acepta la hipótesis. Por lo que sí existe una relación entre las variables, además se concluyó que la empresa tiene muchos aspectos por mejorar como son la desmotivación, los sistemas de comunicación, la falta de trabajo en equipo.

También, Jiménez Viteri & Mosquera Ojeda (2017) en su trabajo de conclusión de carrera titulado: “Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores, de los Departamentos Financieros en Entidades Públicas” con el objetivo de analizar, diagnosticar del clima organizacional en el desempeño laboral a fin de mejorar su rendimiento mediante un plan de mejora. Siendo un tipo de investigación explicativa y exploratoria, aplicando el método causa-efecto y el método deductivo. Se aplicó el cuestionario a una muestra de 32 colaboradores por medio de la encuesta en escala Likert. Llegando a la conclusión de que las condiciones físicas del lugar de trabajo, el liderazgo, el trabajo en equipo, delegación de funciones son aspectos importantes para los trabajadores y de estos depende el clima organizacional que se verá reflejado en su desempeño.

Nacionales

Para Rojas canchan (2018) en su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Policía de Huancayo 2018”. Cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral. Fue una investigación correlacional y no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta con una escala del 1 al 10 aplicada a una muestra de 38 trabajadores. Se comprobó la hipótesis y el resultado fue $r = 0,381$ que resulta en una relación positiva entre las variables con una significancia de 0,018. Con esto se concluye que el clima organizacional es adecuado y está relacionado al desempeño laboral de los trabajadores.

Por otro lado, Lorrén Cáceres (2017) en su trabajo de investigación: “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017” cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre las variables. Siendo una investigación no experimental, transversal y correlacional. Con una muestra de 28 trabajadores de la empresa Inproconsa S.A.C. a los que se les aplicó un cuestionario de 40 ítems en escala de Likert con un resultado de 0,948 para el alfa de Cronbach. Para corroborar la hipótesis se obtuvo un coeficiente $r = 1,00$ con una significancia de 0,000. Por ello, se concluye que existe una relación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Locales

Asimismo, para Campos Orrillo (2018) en su investigación titulada: “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018”. Cuya finalidad fue conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el

desempeño laboral. Para ello se aplicó un estudio no experimental con un diseño transversal de tipo correlacional, con método deductivo – inductivo. Se trabajó con una muestra de 15 colaboradores de la empresa Entel. Aplicando una encuesta con un instrumento en escala Likert de 34 ítems que obtuvo un alfa de Cronbach de 0,959. Para corroborar la hipótesis se utilizó el estadístico R de Pearson con un resultado de 0,856 con una significancia del 0,000. Concluyendo que, existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables.

Por último, en la tesis de Villena Ynfantes (2018) llamada: “Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018”. Que tuvo la finalidad de determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral. Por medio de una estudio no experimental, correlacional y transversal. Cuya población y muestra fue de 15 técnicos. A esta muestra se le aplicó un cuestionario de 30 ítems en escala de Likert cuya fiabilidad dio un resultado fue de 0,932 para el alfa de Cronbach. Se obtuvo un resultado de R de Pearson de 0,730 con una significancia de 0,002. Concluyendo que existe una buena relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

1.1.2. Bases Teóricas

1.1.2.1. Clima Organizacional

1.1.2.1.1. Concepto de clima

El clima organizacional ha sido un tema activo y diverso a lo largo de más de 50 años. Para Schneider y Reichers (1983) se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. Para Woodman y King (1978) el clima corresponde a las percepciones

compartidas de aspectos tales como políticas y procedimientos organizacionales formales e informales (Uribe Prado, 2014).

Otros conceptos que tuvieron gran aceptación son los siguientes:

Forehand y Gilmer (1964) definen clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras.

1.1.2.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Según Corredor Bustamante, Alvares Guerrero & Echeverri Gutiérrez (2016) las dimensiones del Clima Organizacional son las siguientes:

Autonomía: Esta dimensión incluye la responsabilidad, la de los individuos, es decir, la posibilidad que se le da al empleado de ser su propio patrón y conservar cierto poder de decisión. Y se mide con los indicadores: Grado de responsabilidad y nivel de iniciativa.

Para Crovetto (2015) La autonomía es una de las acciones que las personas más valoran, es a través de ella que los individuos logran conocer sus capacidades, limitaciones, exploran nuevas experiencias, y permite brindar una sensación de libertad para crear y recrear sus ideas. En este sentido las organizaciones se han dado cuenta que brindando ambientes de trabajo más autónomos los trabajadores tienen una mejor productividad, estos ambientes son parte de los conceptos de clima y cultura organizacional.

Estructura: Esta dimensión mide la forma de comunicar a los empleados por parte de sus superiores los objetivos y métodos de trabajo. Se definen, comunican e informan sobre las normas, metas, objetivos, niveles de autoridad y cambios

tecnológicos. Y se mide con el indicador: Grado de conocimiento de la organización.

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos (Vásquez Rojas, 2012).

Recompensa: Esta dimensión se basa en el aspecto monetario o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados. Y donde ellos tiene conciencia de su participación en las decisiones y están en relación directa con el cargo ocupado y la tarea asignada. Y se mide con los indicadores: Grado de autorrealización y remuneración.

En el ámbito empresarial de hoy en día, las recompensas y los reconocimientos han llegado a ser más importante que nunca ya que los gerentes disponen de menos manera de influir en sus empleados o de moldear su comportamiento. En tiempo de estrechez económica, las recompensas y el reconocimiento proporcionan una manera eficaz de estimular a los empleados para que logren más altos niveles de desempeño (Montenegro, 2013).

Motivación: La motivación es el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una

determinada situación. Y se mide con los indicadores: Nivel de reconocimiento y grado de compromiso.

El comportamiento organizacional se da en un complejo sistema social, el comportamiento del empleado dependerá en gran medida de la motivación de las características personales y el ambiente que lo rodea, parte de ese ambiente es la cultura social, el cual proporciona amplias pistas que determinan cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente (Torrealba, 2015).

1.1.2.2. Desempeño Laboral

1.1.2.2.1. Concepto de desempeño

Según Chiavenato (2011) el desempeño laboral se refiere al esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo. Ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra, por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar.

Para EcuRed contributors (2019) el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico actuación.

Otra definición sería que es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Estudiado a nivel organizacional e individual. Generalmente por el departamento de recursos humanos (Sy Corvo, 2018).

1.1.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Según Morales Rojas (2015) el desempeño laboral se puede medir en las siguientes dimensiones:

Productividad: la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. Para medirla utilizamos los siguientes indicadores: Nivel de eficiencia y condiciones físicas.

La productividad laboral puede ser definida como el promedio de la producción en un período de tiempo que un trabajador realiza. La cifra puede obtenerse a través de la medición del volumen físico o a través del valor (precio) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica indica que los salarios deben expresar la productividad laboral, de forma tal que lo producido por los trabajadores sea suficiente para cubrir estos costos (Verona & Navarro, 2019).

Calidad: laboralmente la calidad de vida es una forma de describir las experiencias individuales y colectivas que viven las personas en relación a su trabajo. Para medirla utilizamos el siguiente indicador: Nivel de eficacia.

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Por otra parte, está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición (Significados, 2017).

Tecnología: La tecnología es un recurso fundamental para aquellas empresas que se encuentran en el proceso de crecimiento, es una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación, etc. Que les permitirá establecer ventajas competitivas con las cuales podrán posicionarse en el mercado,

conseguir mayores clientes y por supuesto, alcanzar mayores niveles de productividad e incluso de expansión (Castro, 2016).

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es la unión de 2 o más personas, que se organizan para trabajar en cooperación por la búsqueda de un objetivo y meta común. Según Riquelme (2018) el trabajo en equipo es considerado una herramienta laboral que busca la optimización de las tareas realizadas. Esta modalidad o forma de trabajo requiere de la empatía y unión de los integrantes, es vital el acuerdo y apoyo entre las distintas ideas que se presenten a fin de que predomine la armonía y colaboración en el grupo de trabajo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir las dimensiones del clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019.
- Describir las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019.
- Relacionar la dimensión Motivación de la variable clima organizacional con la variable desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		
Clima Organizacional	El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente que experimentan o perciben los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. (Chiavenato, 2011)	Autonomía	Grado de responsabilidad	¿Usted realiza su trabajo de manera independiente y autónoma? ¿Busca soluciones a los problemas que se le presentan durante el desarrollo de su trabajo?		
			Nivel de iniciativa	¿Considera que su jefe inmediato escucha sus puntos de vista y toma en cuenta sus opiniones para mejorar el desarrollo de su trabajo? ¿Considera que usted toma la iniciativa cada vez que se presenta una situación que lo requiera?		
			Estructura	Grado de conocimiento organizacional	¿Tiene un conocimiento conciso de la estructura organizacional de la UGEL? ¿Tiene claras las políticas y reglamentos de la UGEL? ¿Considera que ejecuta las actividades según los procedimientos establecidos? ¿Considera que las tareas en la institución están claramente definidas?	
				Recompensa	Grado de autorrealización	¿Considera que la UGEL lo ayuda en su desarrollo personal? ¿Considera que necesita capacitación en algún área importante para su desarrollo?
					Remuneración	¿Considera justa la retribución económica en base a sus labores desempeñadas? ¿La UGEL otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores?
			Motivación	Nivel de reconocimiento	¿Considera que la institución lo recompensa y reconoce por su trabajo? ¿Considera que los jefes de la UGEL se preocupan por mantener la motivación del personal?	
		Grado de compromiso		¿Se siente orgulloso por trabajar en la UGEL? ¿Se siente comprometido a alcanzar las metas de la empresa?		

Fuente: Tesis

Elaboración: Propia

Tabla 2.
Operacionalización de la variable desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la manera en que los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes bajo determinadas reglas. (Chiavenato, 2011)	Productividad	Nivel de eficiencia	¿Considera que logra de manera eficiente sus tareas (con la menor cantidad de recursos)? ¿La UGEL cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su rendimiento laboral?
			Condiciones físicas	¿Considera que las condiciones físicas de su puesto de trabajo en la UGEL (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, etc.) son las adecuadas? ¿Cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo?
		Calidad	Nivel de eficacia	¿Conoce y lleva a cabo correctamente los procesos, siguiendo la metodología adecuada (proceso burocrático)? ¿Considera que cumple con eficacia su trabajo? ¿Cumple con los objetivos y metas propuestos en la UGEL para su cargo?
			Tecnología	Nivel tecnológico
		Nivel de experiencia y conocimiento		¿Considera que posee la experiencia y los conocimientos necesarios para desenvolverse en su trabajo? ¿Considera que aplica todos los conocimientos en el desarrollo de sus tareas?
		Trabajo en equipo	Grado de cooperación	¿Entre colaboradores de la UGEL predomina un ambiente de amistad? ¿Considera usted que cuándo trabaja en equipo logra mejorar el desempeño laboral? Cuando tiene sobrecarga laboral ¿Sus compañeros lo apoyan?
			Solución de problemas	¿Logra solucionar los problemas con resultados positivos? En su equipo de trabajo, ¿Solucionar el problema es más importante que encontrar culpables?

Fuente: Tesis

Elaboración: Propia

2.1. Población y muestra

2.2.1. Población

La población está conformada por el total de los colaboradores que prestan servicios a la UGEL Cajamarca, donde laboran un total de 200 personas entre profesionales y técnicos de las distintas áreas.

2.2.2. Muestra

Es un subgrupo de la población del cual se recolectan datos, por lo que debe ser delimitada con precisión para poder extrapolar la información (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 173). Por esto, para la presente investigación se consideró un muestreo probabilístico, ya que la población es homogénea y se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1)+Z^2PQ}$$

Donde:

Tamaño de la muestra = n, N = Población, Z (Nivel de confianza) = 1.96, P = 0.5, Q = 0.5, E (Error) = 0.05

La muestra obtenida al aplicar la fórmula es de 132 personas que forman parte de los colaboradores de la UGEL Cajamarca.

2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La encuesta: Esta técnica consiste en una investigación aplicada a una muestra representativa en un contexto cotidiano con el fin de obtener valores cuantitativos.

Instrumento: El cuestionario en formato estructurado, que consta de 16 ítems para evaluar cada variable (**Ver Anexo 1**) Las respuestas se basaron en una escala de

Likert de 5 categorías, con la siguiente codificación: 1 – Nunca; 2 – Casi nunca; 3 – A veces; 4 – Casi siempre y 5 – Siempre.

Confiabilidad: Se utilizó el índice de consistencia interna dado por el Alfa de Cronbach, donde el coeficiente puede estar entre 0 y 1. Significando “0” una confiabilidad nula y “1” la máxima confiabilidad (Hernández, et al., 2014, p. 295). Al aplicarlo a una muestra piloto se obtuvo el resultado de 0.885 que representa una alta confiabilidad (**Ver Anexo 2**).

2.3. Procedimiento

Se utilizó el método hipotético – deductivo, que procede de un conocimiento general hasta llegar a conocimientos específicos. Es decir, de lo universal a lo particular llegando así a las conclusiones.

Además, la investigación es no experimental, correlacional, transversal y tiene un enfoque cuantitativo, donde se utiliza la recolección de datos para verificar una hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de determinar comportamientos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 4).

Previo a la recolección de datos, se realizó la operacionalización de las variables clima organizacional y desempeño laboral, donde por medio de una revisión de bibliografía se obtienen dimensiones, indicadores e ítems respectivamente.

Para la recolección de datos, se realizó la aplicación del cuestionario en la organización, pasando por todas las áreas hasta completar la muestra establecida, resolviendo las dudas que se presentaron en los encuestados evitando así errores en las respuestas. Para el análisis de datos, se utilizó Microsoft Excel, en la elaboración de bases de datos, tabulación y gráficos estadísticos. También, el programa IBM SPSS Statistics 25 que permite realizar análisis complejos en corto tiempo.

Por otra parte, se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo de los datos obtenidos para cada variable. Y se realizó un análisis estadístico inferencial con respecto a la hipótesis; primero, el Coeficiente de Correlación de Pearson, que es una prueba estadística que analiza dos variables medidas por niveles de intervalos o de razón (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Donde el coeficiente puede variar de -1.00 a +1.00. El signo indica la dirección de la correlación pudiendo ser positiva o negativa. Segundo, se aplicó la prueba estadística Chi cuadrado para evaluar la hipótesis sobre la relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores.

2.4. Aspectos Éticos

Al realizar ésta investigación, se empezó por pedir los permisos a la institución para obtener información, en este caso de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca. Luego, al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos se pidió el consentimiento de participación a cada colaborador, mencionando que era para un fin netamente académico y confidencial, de manera que se sienta a gusto y responda lo más objetivamente posible el cuestionario.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

Tabla 3.
Correlación de Pearson y Chi cuadrado Variables

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	132	132
V2	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	132	132

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

Nivel de significancia

El nivel de significancia considerado para la investigación es de 5%

Interpretación

Tomando en cuenta la información del libro “metodología de la investigación” de Sampieri, Fernández & Baptista (2014) existe una correlación positiva perfecta entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.

El grado de relación es perfecto por ser el Coeficiente de Pearson ($r = +1,00$) que indica que el 100% de los datos están correlacionados.

Verificación de la hipótesis

Según los datos de la Tabla 3 se tiene una significancia de 0.000 menor a 0.05; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva perfecta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

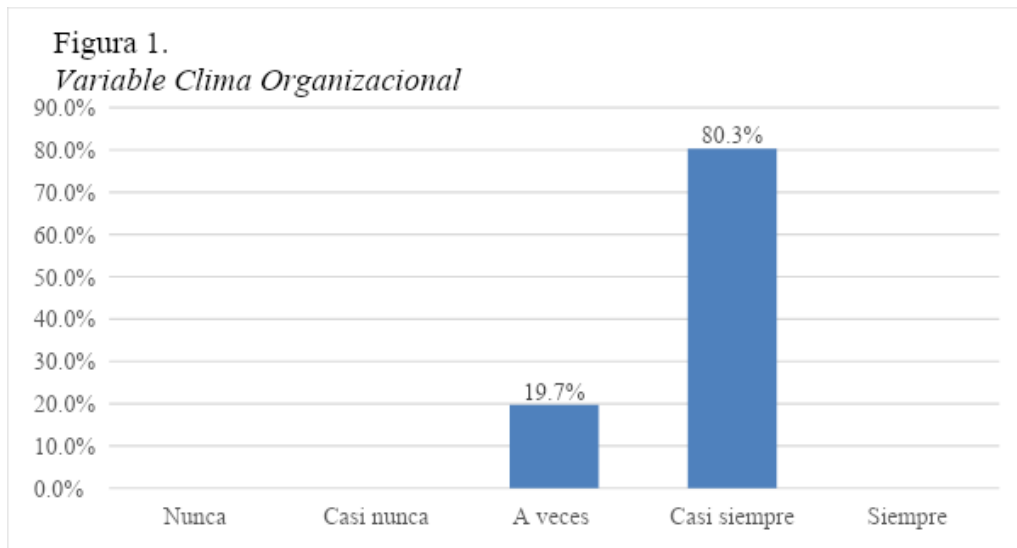
Variable 1: Clima Organizacional

Los resultados obtenidos para la variable clima organizacional son:

Tabla 4.
Variable Clima Organizacional

Categorías	n	N	f	F
Nunca	0	0	0.0%	0%
Casi nunca	0	0	0.0%	0%
A veces	26	26	19.7%	20%
Casi siempre	106	132	80.3%	100%
Siempre	0	132	0.0%	100%
	132		100%	

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario
Elaboración: Propia



Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario
Elaboración: Propia

Describiendo la Figura 1, tenemos que el clima organizacional tiene un 19.7% (a veces), un 80.3% (casi siempre) y 0% (nunca, casi nunca y siempre).

Estas cifras nos dan a entender que los colaboradores actuales de la UGEL Cajamarca le dan una gran importancia al clima organizacional; ya que representa para ellos una pieza fundamental. Ya que, al momento de realizar sus labores, todos los trabajadores desean sentirse cómodos con los diversos aspectos de su ambiente.

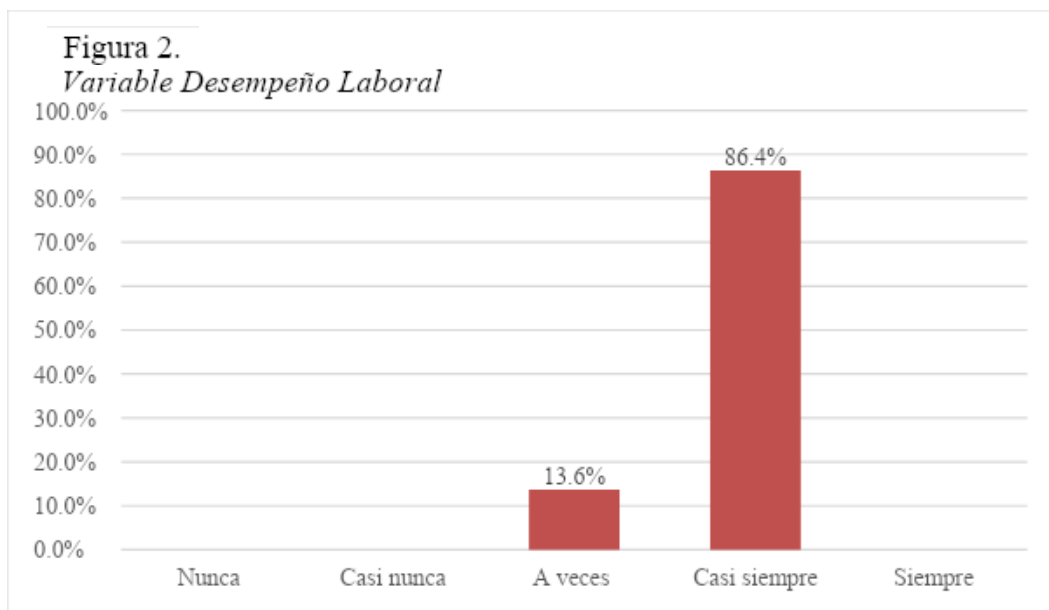
Variable 2: Desempeño Laboral

Los resultados obtenidos para la variable desempeño laboral son:

Tabla 5.
Variable Desempeño Laboral

Categorías	n	N	f	F
Nunca	0	0	0.0%	0%
Casi nunca	0	0	0.0%	0%
A veces	18	18	13.6%	14%
Casi siempre	114	132	86.4%	100%
Siempre	0	132	0.0%	100%
	132		100%	

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario
Elaboración: Propia



Fuente: Base de datos de aplicación del cuestionario
Elaboración: Propia

En la Figura 2, se puede observar que las respuestas a desempeño laboral son positivas ya que un 13.6% respondió a veces y un 86.4% respondió casi siempre. Y para las categorías nunca, casi nunca y siempre se tiene un 0%.

Estos porcentajes nos dan a entender que el desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL es de suma importancia, ya que esto abarca un desarrollo que inicia en la persona y se ve reflejado en la empresa; ya que, al existir un mayor desempeño, los resultados obtenidos son mayores, se logran más objetivos y se beneficia la organización.

Relación de la dimensión Motivación de la variable Clima Organizacional con la variable Fidelización de Clientes

Tabla 6.
Correlación de Pearson y Chi cuadrado Dimensión / Variable

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,290**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	132	132
V2	Correlación de Pearson	,290**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	132	132

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario
Elaboración: Propia

Interpretación

Existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión motivación de la variable clima organizacional con la variable desempeño laboral. El grado de relación es perfecto por ser $r = +1,00$ indicando que el 100% de los datos están correlacionados.

Según los datos de la Tabla 6 se tiene una significancia de 0.001 menor a 0.05; por ende, existe una relación positiva perfecta entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El principal objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral. El cual se logró demostrar con los resultados obtenidos después de la aplicación de cuestionarios. Con un coeficiente de Pearson $r = 1,00$ que indica que existe una relación positiva perfecta siendo significativa según la prueba de Chi-cuadrado con nivel de 0,000.

El resultado coincide con Lorrén Cáceres (2017) cuyo resultado para el coeficiente de correlación de Pearson fue de 1,00 con una significancia del 0,000 mostrando que las variables tienen una relación positiva perfecta, lo que es semejante al resultado obtenido en el presente estudio. Además, se concuerda en que existe una relación positiva entre las variables con Campos Orrillo (2018) en cuya tesis el resultado de correlación de Pearson fue de 0,856 con una significancia de 0,000. Es decir, que existen diversas empresas en las cuales el clima organizacional es muy importante y se ve reflejado en gran manera en el desempeño de los colaboradores, indistintamente del tipo de producto o servicio que se brinde.

En cuanto a la variable clima organizacional, según Corredor Bustamante, Alvares Guerrero & Echeverri Gutiérrez (2016) se puede medir la variable con las siguientes dimensiones: Autonomía, Estructura, Recompensa y Motivación.

En cuanto a la variable desempeño laboral, según Morales Rojas (2015) se puede medir en las siguientes dimensiones: Productividad, Calidad, Tecnología y Trabajo en equipo, donde dos o más personas trabajan en cooperación para alcanzar un objetivo común.

En lo que se refiere al último objetivo de la investigación, la relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral, el resultado muestra que existe una relación positiva perfecta con un coeficiente de Pearson de 1,00 y un nivel de significancia en la prueba de Chi-cuadrado de 0,001. En otras palabras, existe una relación directa entre la dimensión y la variable.

Finalmente, la UGEL Cajamarca en específico debe poner énfasis en crear un clima organizacional favorable de manera que sus colaboradores se sientan a gusto trabajando. Por otra parte, en lo referido al desempeño laboral es bueno pero se puede mejorar. Con esto se llega a la conclusión que, si mejora el clima organizacional, también mejora el desempeño laboral.

4.2 Conclusiones

- Existe una relación positiva perfecta entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019, considerando que el coeficiente de correlación de Pearson es de + 1,00 con una significancia de 0,000.
- En clima organizacional, las dimensiones estudiadas tienen resultados mayores al 71% en las respuestas positivas, y menos del 2% de encuestados marcó respuestas negativas se puede decir que el clima laboral de la UGEL Cajamarca es bueno.
- En desempeño laboral, las dimensiones estudiadas tienen resultados mayores al 65% en las respuestas positivas. Y solo un porcentaje menor al 2% de los colaboradores marcó respuestas negativas, esto refleja que se tiene un buen desempeño laboral en la UGEL Cajamarca.
- Existe una relación positiva perfecta entre la dimensión motivación de la variable clima organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 1,00 y un nivel de significancia de 0,001.

REFERENCIAS

- Campos Orrillo, O. G. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018*. Cajamarca - Perú: UPN.
- Castro, J. (11 de Agosto de 2016). *Importancia de la tecnología en las PyMEs y empresas en crecimiento*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Comercio, E. (20 de Agosto de 2018). *elcomercio.pe*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Corredor Bustamante, A. Y., Álvares Guerrero, B., Echeverri Gutiérrez, C. A., Gallo Charlarca, C., Restrepo Parra, D., Gallego Quinceno, D. E., . . . Guzmán, W. (2016). *PYMES: Gestión y Clima Organizacional*. Corporación Universitaria Americana.
- Crovetto, A. (17 de Agosto de 2015). *Autonomía y clima organizacional*. Obtenido de <http://talentoparavivir.blogspot.com/2015/08/la-autonomia-es-una-de-las-acciones-que.html>
- EcuRed contributors. (27 de octubre de 2019). Obtenido de Desempeño laboral: https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=348874
4
- EcuRed contributors. (12 de octubre de 2019). *Desempeño Laboral*. Obtenido de EcuRed: https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=348874
4

Garzón Castrillón, M. A. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Gestión. (03 de 10 de 2019). Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. *Gestión*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Jiménez Viteri, H. D., & Mosquera Ojeda, A. K. (2017). *Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores, de los Departamentos Financieros en Entidades Públicas*. Quito: Universidad del Pacífico.

Lorrén Cáceres, N. C. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Montenegro, R. (11 de Junio de 2013). *Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>

Morales , F. (12 de Febrero de 2019). *9 Indicadores clave para medir el desempeño de los empleados*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/indicadores-de-desempeno/>

Riquelme, M. (25 de Junio de 2018). *Trabajo en Equipo (Definición e Importancia)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/>

- Rojas Canchan, I. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección territorial de Policía de Huancayo 2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Significados. (21 de Febrero de 2017). *Significado de Calidad*. Obtenido de <https://www.significados.com/calidad/>
- Sy Corvo, H. (2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Torrealba, Y. (16 de Julio de 2015). *Teorías de la motivación organizacional*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-motivacion-organizacional/>
- Uría Calderón, D. E. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía LTDA. de la Ciudad de Ambato*. Ecuador: Universidad técnica de Ambato.
- Uribe Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Vásquez Rojas, C. (23 de Octubre de 2012). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Verona, J., & Navarro, J. (19 de Enero de 2019). *Productividad Laboral*. Obtenido de <https://grupoverona.pe/productividad-laboral/>
- Villena Ynfantes, L. F. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing. SRL de Cajamarca en el 2018*. Cajamarca - Perú: UPN.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario para Encuesta

CUESTIONARIO

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL Cajamarca en el 2019.

Instrucciones:

- La información a obtener tiene fines netamente académicos.
- Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque la alternativa que represente su respuesta.

PREGUNTAS

CLIMA ORGANIZACIONAL	ESCALA				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
AUTONOMÍA	1	2	3	4	5
1. ¿Usted realiza su trabajo de manera independiente y autónoma?					
2. ¿Busca soluciones a los problemas que se le presentan durante el desarrollo de su trabajo?					
3. ¿Considera que su jefe inmediato escucha sus puntos de vista y toma en cuenta sus opiniones para mejorar el desarrollo de su trabajo?					
4. ¿Considera que usted toma la iniciativa cada vez que se presenta una situación que lo requiera?					
ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
5. ¿Tiene un conocimiento conciso de la estructura organizacional?					
6. ¿Tiene claras las políticas y reglamentos de la UGEL?					
7. ¿Considera que ejecuta las actividades según los procedimientos establecidos?					
8. ¿Considera que las tareas en la institución están claramente definidas?					
RECOMPENSA	1	2	3	4	5
9. ¿Considera que la UGEL lo ayuda en su desarrollo personal?					
10. ¿Considera que necesita capacitación en algún área importante para su desarrollo?					
11. ¿Considera justa la retribución económica en base a sus labores desempeñadas?					
12. ¿La UGEL otorga buenos y equitativos beneficios a los colaboradores?					
MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
13. ¿Considera que la institución lo recompensa y reconoce por su trabajo?					
14. ¿Considera que los jefes de la UGEL se preocupan por mantener la motivación del personal?					
15. ¿Se siente orgulloso por trabajar en la UGEL?					

16. ¿Se siente comprometido a alcanzar las metas de la empresa?					
DESEMPEÑO LABORAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
17. ¿Considera que logra de manera eficiente sus tareas (con la menor cantidad de recursos)?					
18. ¿la UGEL cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su rendimiento laboral?					
19. ¿Considera que las condiciones físicas de su puesto de trabajo en la UGEL (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, etc.) son las adecuadas?					
20. ¿Cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo?					
CALIDAD	1	2	3	4	5
21. ¿Conoce y lleva a cabo correctamente los procesos, siguiendo la metodología adecuada (proceso burocrático)?					
22. ¿Considera que cumple con eficacia su trabajo?					
23. ¿Cumple con los objetivos y metas propuestos en la UGEL para su cargo?					
TECNOLOGÍA	1	2	3	4	5
24. ¿Considera que la UGEL cuenta con la tecnología adecuada?					
25. ¿Usted cree que se podrían mejorar ciertos aspectos tecnológicos (software, programas, internet, entre otros) en la UGEL?					
26. ¿Considera que posee la experiencia y los conocimientos necesarios para desenvolverse en su trabajo?					
27. ¿Considera que aplica todos los conocimientos en el desarrollo de sus tareas?					
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
28. ¿Entre colaboradores de la UGEL predomina un ambiente de amistad?					
29. ¿Considera usted que cuándo trabaja en equipo logra mejorar el desempeño laboral?					
30. Cuando tiene sobrecarga laboral ¿Sus compañeros lo apoyan?					
31. ¿Logra solucionar los problemas con resultados positivos?					
32. En su equipo de trabajo, ¿Solucionar el problema es más importante que encontrar culpables?					

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Validación del cuestionario por Alfa de Cronbach

Media	Desv. Desviación	N
3,95	,605	20
3,85	,988	20
3,40	1,188	20
3,75	,851	20
3,40	1,046	20
3,15	,988	20
3,55	,759	20
3,15	1,089	20
3,40	,883	20
4,20	,894	20
3,35	,671	20
3,35	,875	20
3,00	,973	20
3,30	,979	20
3,50	,946	20
3,60	,883	20
3,60	,821	20
3,35	,933	20
3,30	,979	20
3,20	,834	20
3,50	,889	20
3,95	,887	20
3,50	,761	20
3,25	1,020	20
4,20	,951	20
3,75	,786	20
3,80	,894	20
3,50	,688	20
3,70	,733	20
3,20	,768	20
3,80	,834	20
3,50	1,000	20

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	32