



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS, FILIAL CHICLAYO”**

PRESENTADA POR:

BACH. ESPINAL MENDOZA EDITH

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por ser mi guía y luz en mis proyectos

A mis padres por ser mi apoyo incondicional y sirvieron como ejemplo para la
consolidación de mi formación.

A mi hija, que es el motor y motivo para seguir con mis proyectos y forjarme una
vida y salir adelante con ellos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a las personas que contribuyen a la culminación de la investigación:

A mis docentes que participaron en la consolidación de mi perfil profesional.

Al personal administrativo de la Universidad para la participación de la investigación.

A los docentes que hicieron un espacio para responder los instrumentos.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019, siendo un estudio cuantitativo descriptivo correlacional, con diseño no experimental transversal, tomando como muestra 103 unidades de análisis (75 docentes y 28 trabajadores administrativos). Entre los resultados se encontró que el clima organizacional según la percepción de los docentes, es favorable (26,7%), muy favorable (26,7%), medio (13,3%) y es desfavorable (2,7%). Según la percepción de los trabajadores administrativos, es medio (39,3%), favorable (35,7%) y muy favorable (25,0%) en lo concerniente a las dimensiones de realización personal, la supervisión, involucramiento laboral, la comunicación y las condiciones laborales. En lo que respecta al desempeño laboral, según la evaluación a los docentes quedo demostrado un desempeño bueno (62,7%), desempeño regular (28,0%) y desempeño deficiente (9,3%). Según los trabajadores administrativos demuestran un desempeño bueno (50,0%), desempeño regular (28,6%) y desempeño deficiente (21,4%), respecto a las dimensiones de calidad y productividad, el conocimiento sobre sus asignaturas, el compromiso - presentismo, en cuanto a la iniciativa- liderazgo y por último el trabajo en equipo. Se concluye una correlación altamente significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Palabras claves: realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación , condiciones laborales.

ABSTRAC

The research aimed to establish the relationship between organizational climate and the work performance of the staff of the Alas Peruanas University, Filial Chiclayo, year 2019, being a quantitative descriptive correlational study, with non-experimental cross-sectional design, taking as a sample 103 units of analysis (75 teachers and 28 administrative workers). Among the results it was found that the organizational climate according to the teachers' perception is favorable (26.7%), very favorable (26.7%), medium (13.3%) and unfavorable (2.7%) . According to the perception of administrative workers, it is medium (39.3%), favorable (35.7%) and very favorable (25.0%) regarding the dimensions of personal fulfillment, supervision, labor involvement, communication and conditions labor. With regard to work performance, according to the evaluation of teachers, good performance (62.7%), regular performance (28.0%) and poor performance (9.3%) were demonstrated. According to administrative workers, they demonstrate good performance (50.0%), regular performance (28.6%) and poor performance (21.4%), regarding the dimensions of quality and productivity, knowledge about their subjects, commitment - presenteeism, as for the initiative-leadership and finally the teamwork. A highly significant and positive correlation between the organizational climate and work performance is concluded.

Keywords: personal fulfillment, involvement, supervision, communication, working conditions.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRAC	5
ÍNDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	13
1.4. JUSTIFICACIÓN	14
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	16
2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.2.1. <i>Clima organizacional</i>	20
2.2.2. <i>Desempeño laboral</i>	39
2.2.3. <i>Universidad Alas Peruanas</i>	47
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	49
2.4. HIPÓTESIS	51
2.4.1. <i>Hipótesis general</i>	51
2.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	51
2.5. VARIABLES	52
2.5.1. <i>Definición conceptual</i>	52
2.5.2. <i>Definición operacional</i>	52
2.5.3. <i>Operacionalización de variables</i>	54
CAPITULO III: METODOLOGÍA	56
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	56
3.2. DISEÑO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	57

3.3.	DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	58
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	58
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.6.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	61
3.7.	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	65
	CAPITULO IV: RESULTADOS	66
	CAPITULO V: DISCUSIÓN	91
	CONCLUSIONES	95
	RECOMENDACIONES	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
	ANEXOS	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Cronología del concepto de clima organizacional</i>	22
Tabla 2	<i>Características del clima organizacional</i>	28
Tabla 3	<i>Dimensiones del Clima e organizacional (Likert 1967)</i>	32
Tabla 4.	<i>Dimensiones del clima Organización según Halpin y Crofts (1963)</i>	34
Tabla 5	<i>Dimensiones y/o factores de la escala CL-SPC, 2004</i>	62
Tabla 6	<i>Categorías de la evaluación de la escala CL-SPC, 2004</i>	63
Tabla 7.	<i>Coficiente de dimensiones del clima organizacional</i>	64
Tabla 8.	<i>Alfa de Conbrach del cuestionario del desempeño laboral</i>	64
Tabla 9	<i>Clima organizacional y desempeño laboral según docentes.</i>	66
Tabla 10.	<i>Clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores .</i>	67
Tabla 11.	<i>Realización personal y el desempeño laboral según docentes</i>	69
Tabla 12	<i>Realización personal y el desempeño laboral según trabajadores</i>	70
Tabla 13.	<i>Involucramiento laboral y el desempeño laboral según docentes</i>	71
Tabla 14.	<i>Involucramiento laboral y el desempeño laboral según trabajadores</i>	72
Tabla 15.	<i>Supervisión y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo</i>	73
Tabla 16.	<i>Supervisión y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo</i>	74
Tabla 17.	<i>Supervisión y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo</i>	75
Tabla 18.	<i>Supervisión y el desempeño laboral según trabajadores de la UAP -Filial Chiclayo</i>	76
Tabla 19.	<i>Supervisión y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo</i>	77
Tabla 20.	<i>Supervisión y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo</i>	78
Tabla 21.	<i>Relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral según docentes .</i>	79
Tabla 22.	<i>Relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral según trabajador.</i>	80
Tabla 23.	<i>Relación entre la realización personal y desempeño laboral según docentes .</i>	81
Tabla 24.	<i>Relación entre la realización personal y desempeño laboral según docente</i>	82
Tabla 25.	<i>Relación entre el Involucramiento y desempeño laboral según docentes .</i>	83
Tabla 26.	<i>Relación entre el Involucramiento y desempeño laboral según docentes .</i>	84
Tabla 27.	<i>Relación entre la supervisión y desempeño laboral según docentes .</i>	85
Tabla 28.	<i>Relación entre la supervisión y desempeño laboral según trabajadores</i>	86
Tabla 29.	<i>Relación entre la comunicación y desempeño laboral según docentes</i>	87
Tabla 30.	<i>Relación entre la comunicación y desempeño laboral según trabajadores</i>	88
Tabla 31.	<i>Relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral según docentes</i>	89
Tabla 32.	<i>Relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral según docentes</i>	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del desempeño laboral	42
Figura 2.Universidad Alas Peruanas	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.Matriz de consistencia	106
Anexo 2.Instrumentos	108
Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos	112
Anexo 4.Confiabilidad de instrumentos	115

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Es trascendental tener en cuenta en las universidades al recurso humano, pues son ellos quienes actúan de acuerdo a las directrices de los mandos superiores y dentro de una atmósfera donde los vínculos interpersonales se generen en mutua armonía. Por tanto, es importante que los directivos de la organización, puedan pensar, sentir, intervenir y ser empáticos que permita trabajar en un ambiente ameno con su personal.

En este sentido, es pertinente que se genere un ambiente armonioso de trabajo, donde prevalezcan las emociones de los líderes o de otros miembros, responsables de dirigir la organización. Desde esta perspectiva, los espacios universitarios se convierten en lugares donde se promueven contactos entre la comunidad universitaria y la población para brindar un servicio educativo de calidad. Cabe indicar que el clima organización en las organizaciones se puede convertir en un vehículo o un obstáculo para alcanzar el buen desempeño de la organización, a su vez convertirse en un factor de influencia en el comportamiento de los sujetos que lo integran, en virtud a la opinión favorable o desfavorable de los miembros que conforman la organización.

Debido al deseo por conocer y mejorar el desempeño de los trabajadores se han realizado estudios en europea y en América Latina en el 2015 donde se encontró que en

la industria manufacturera, la construcción, maquinaria y electrificación la motivación de los trabajadores es un factor preponderante que afecta sus actividades. Los trabajadores se sienten desmotivados porque no existe posibilidades de desarrollo, están desconformes con el salario percibido, trato inadecuado, , entre otros (Navarro, Garcia y Casiano,2007).

En Colombia autores como Hernández y Rojas (2011) en la universidad de ICESI con el afán de medir el clima en las organizaciones farmacéuticas propusieron un instrumento donde se diagnosticó las percepciones y sentimientos de los empleados respecto al medio laboral. Se encontró que los trabajadores tienen una percepción poco favorable sobre el ambiente en el cual desarrollan sus actividades laborales y que se ve afectada por la desmotivación que padecen.

En el año 2014 Portilla y colaboradores obtuvieron resultados de su estudio realizado en la Universidad de Chile conjuntamente con el Instituto autónomo de México, donde se abordó el clima institucional en ambas instituciones frente a la orientación emprendedora del equipo directivo. Los resultados permitieron conocer que en la universidad chilena el clima es un factor determinante en la orientación emprendedora mientras que en el Instituto Autónomo de México es un factor determinante la libertad de expresión en los directivos para ser emprendedores.

En Perú, Sonia Palma en el año 2003 realizó un estudio en las universidades peruanas respecto al clima laboral bajo el enfoque de “McClelland y Litwing”, entre sus hallazgos encontró que el clima resulta favorable gracias a la percepción favorable que encontró en las relaciones humanas gracias a en la interacción social. Igualmente, en el año 2017 Medina (2017) obtuvo resultado sobre el clima organizacional y el desempeño

laboral, encontrando que el clima organizacional tiene dependencia con los estilos de la alta dirección, proponiendo planes de recompensa que generan impacto en el rendimiento académico.

La Universidad Alas Peruanas, considerada la más grande del Perú, porque tiene a la fecha 22 filiales en la mayoría de los departamentos. La universidad en la filial Chiclayo, cuenta con personal docente, administrativo y de servicio que de manera conjunta brindan servicio a la comunidad Chiclayona. Es aquí donde el personal administrativo se muestra desmotivado, sus remuneraciones desde muchos años no han sido incrementadas, sienten que su trabajo no es reconocido, como si sucede con el personal docente a quien se da un reconocimiento por haber destacado en el semestre. La universidad según las exigencias de SUNEDU capacita a todo el personal en temas generales y no según la especialidad, no hay ascensos para nuevos puestos de trabajo seguir mérito. Mediante el estudio se buscó conocer la percepción del personal y plantear sugerencias que mejoren el ambiente de trabajado y de esta manera se optimiza el desempeño personal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019?

1.2.2. Problema Específico

✓ ¿Cómo se relaciona la autorrealización y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019?

- ✓ ¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019?

- ✓ ¿Cómo se relaciona la supervisión y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019?

- ✓ ¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019?

- ✓ ¿Cómo se relacionan las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación de la autorrealización y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

- ✓ Establecer la relación del involucramiento laboral y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.
- ✓ Determinar la relación de la supervisión y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.
- ✓ Evaluar la relación de la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.
- ✓ Determinar la relación de las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

1.4. Justificación

La investigación es conveniente porque la universidad Alas Peruanas brinda servicio educativo a la comunidad Chiclayana y es aquí donde se originen en trinomio perfecto de la interacción entre estudiantes, personal docentes y personal administrativo que demanda de un ambiente armonioso para alcanzar los objetivos institucionales y la calidad educativa.

Tiene implicancias prácticas porque el diagnóstico entre las variables estudiadas permitió conocer la asociación y correspondencia entre ambas, para así plantear supuestos que conduzcan a conseguir un componente ideal entre el personal de la universidad y lograr que el recurso humano se muestre estimulado y recompensado por su trabajo efectuado.

Tiene relevancia social, porque el personal docente y personal administrativos son quienes se benefician en la investigación; toda vez que se organizarían reformas en la

manera de conducir la universidad mediante un verdadero liderazgo, que suscite a alcanzar evidentemente los objetivos requeridos. Estableciendo un espacio de trabajo propicio a las perspectivas de toda la comunidad educativa, considerándose que el cometido del personal conduce a mejorar las relaciones laborales y el servicio educativo brindado.

Tiene relevancia teórica porque se planteó un análisis en torno a las escuelas y teorías del clima organizacional y elementos que inciden en la comunicación, el liderazgo gerencial, y las relaciones interpersonales, así como también los aspectos esenciales al ejercicio diario de trabajo del personal en la universidad, orientándose en sus destrezas y tácticas; subrayando algunas actividades al interior de la universidad en cuestión.

Finalmente tiene una utilidad metodología porque se ha tomado la escala de Sonia Palma sobre el clima laboral 2004 CL- SPL y se ha formulado un cuestionario donde confluyen la evaluación conjunta del personal de la universidad en cuestión.

1.5. Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones se encontró la poca disposición del personal administrativo para participar de la investigación por temor a ser identificado. En lo que respecta al personal docente se tuvo que esperar el cambio de hora o al término de su clase para poder aplicar los instrumentos, pero se logró conseguir la muestra requerida.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Respecto al “clima organización y desempeño laboral, existe vasta información los cuales se detallan a continuación:

A nivel internacional

Medina(2017) “Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular”. Tuvo por objetivo conocer la relación del clima en el desempeño de los docentes. Siendo la metodología, descriptiva correlacional, empleando el cuestionario y la muestra estuvo constituida por 26 docentes. Se encontró que las dimensiones del clima organizacional resultaron positivas pero muy bajo el desempeño docente, de ellos el 56.2% considera que el cambio resulta bueno y el 37,5% refiere que las acciones de mejora en la institución están en proceso.El clima organizacional esta basado en la percepción de los trabajadores y tiene correlación variada en cuanto al desempeño de la labor docente.

Zambrano, Ramon y Espinoza (2017) investigó el “clima organizacional en docentes de una universidad en Machala”. Se planteó como objetivo socializar los resultados que conduzca a la reflexión, el conocimiento, divulgación y la toma de decisiones en el ámbito académico. Siguió un ametodología documental bibliográfica, utilizando el analiza documental. Entre los hallazgos principales se encontró que el

clima organizacional revelan su carácter descriptor dentro de la empresa educativa lo cual interfiere en el comportamiento de los intervenidos de una manera muy significativa. La investigación concluye que se agrupan factores como prácticas, las políticas, los conflictos, el liderazgo, castigos y recompensas que son las dimensiones abordadas en la investigación.

Zans(2017) “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la universidad de UNAN-2016”.Teniendo por objetivo describir el desempeño laboral existente y valorar el clima organizacional. El estudio desarrolló un enfoque cuantitativo donde se tomó como muestra a 59 trabajadores que dieron respuesta a un cuestionario. Entre los hallazgos de las pesquisas, se encontró que el clima organizacional es considerado de mucho optimismo, entusiasmo, frialdad y distanciamiento entre los trabajadores. La investigación concluyó que el clima resulta moderadamente favorable y desfavorable en la universidad de UNAN.

A nivel nacional

Almeida (2019) “Clima organizacional y el desempeño docente- Cantón Guayaquil parroquia Tarqui”. Teniendo por objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. La investigación fue catalogada como documental con diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 45 docentes y se elaboró dos instrumentos. Los resultados determinaron el coeficiente de Spearman de $Rho=0,848$ demostrando relación directamente proporcional entre las variables abordadas en el estudio.

Huashuayo y Flores(2018) “ Clima organizacional y desempeño laboral de docentes en una institución educativa”. Propuso como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en una institución educativa. La investigación siguió una metodología correlacional enmarcada en un trabajo de campo. La muestra estuvo conformada por 20 sujetos que dieron respuesta al cuestionario. Los resultados encontraron que predomina un clima autoritario lo que interviene de forma muy significativa en el desempeño de los trabajadores. Resultando que la relación entre las variables estudiadas resulta muy relevante y característica.

Pastrana (2017) en su investigación se formuló conocer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de su personal docente a cargo del dictado de la segunda lengua. La investigación esta enmarcada en el enfoque cuantitativo, se tomó como muestra a 43 docentes y se les aplicó una encuesta. Los resultados demuestran que el clima organizacional presenta niveles bajo en cuanto a la comunicación, participación, motivación y la confianza; de una u otra forma perjudica el normal desempeño de los docentes. Se concluyó que el clima organizacional no es bueno existiendo carencias entre la comunicación, la motivación, la confianza y la sinceridad.

Gutiérrez (2017) teniendo como objetivo establecer la influencia del clima organizacional sobre el desempeño de los docentes y su comparación entre instituciones educativas publica y privada. Es una investigación de tipo correlacional tomando como muestra a 73 estudiantes y respondieron dos encuestas relacionadas con cada una de las variables. Se determinó como resultado que el coeficiente de Spearman alcanzó el valor

de 0,859 siendo este positivo alto. La investigación concluyó que las variables involucradas tienen relación directamente proporcional.

Barriga (2016), realizó el estudio donde estableció la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral en una universidad de Lima. Corresponde a una metodología correlacional-causal, donde se aplicó dos cuestionarios en relación con las dimensiones abordadas. Se encontró en los resultados que existe una relación directamente proporcional donde Spearman fue 0.755 con una significancia de 0,001. Se concluyó correlación directa entre las variables estudiadas resultando muy significativas.

A nivel local

Fiestas (2018) en su estudio clima organización y desempeño docente en una universidad de Chiclayo. El objetivo fue determinar el clima organizacional y el desempeño docente en la Universidad San Pedro. Siendo el método cuantitativo diseño transversal no experimental, la muestra consideró 125 docentes que respondieron un cuestionario. Resultando la correlación entre las variables estudiadas, el 13,60% del personal docente con un desempeño docente bueno se encuentran en un clima organizacional adecuado, mientras el 52,80% de los docentes con un desempeño laboral muy bueno se ubican en un adecuado clima. La investigación concluyó que el clima organizacional no influye significativamente en el desempeño de los docentes.

Casaverde (2019) en su estudio consideró como objetivo conocer el clima laboral del personal de una institución educativa en Chiclayo. La investigación tiene una metodología correlacional y se tomó como muestra 30 trabajadores de la

Institución educativa Selmira Varona- Chiclayo. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados demostraron que el clima organizacional es favorable (50%) en la dimensión realización personal , involucramiento laboral (46.7%) , la comunicación (50%) y las condiciones laborales(50%).La investigación concluyó que el clima organizacional en la institución educativa es favorable.

Díaz y Fernández (2017) en su estudio planteó como objetivo establecer correlación del clima organizacional y el desempeño a partir de sus dimensiones básicas. Fue desarrollado bajo la metodología correlacional, siendo la muestra 35 docentes quienes fueron evaluados mediante una ficha de evaluación y respondieron un cuestionario del clima organizacional.Entre los hallazgos principales se determinó que en el deseo de captar la esencia , el ambiente, orden y patrón en la organización se percibió un clima muy pernicioso.La investigación concluyó que el clima organizacional como parte del ambiente está constituido por las dimensiones de estructura ,comportamiento y los métodos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición

Dorta (2013) define el clima organizacional como “una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida por los miembros de la organización, que influye en sus comportamientos y que tiene una duración relativa, lo cual fue desarrollado y ampliado posteriormente por otros investigadores”(p.15).

Al ser considerado el clima organizacional como una propiedad respecto al ambiente donde se efectúa la labor, esta tiende a sufrir efectos en quienes son parte de ello.

Hay Group y SAP (2006) define el clima organizacional como “La ausencia de elementos que impiden el mejor desempeño de las personas en su puesto de trabajo”(p.22). Es decir, es aquel escenario donde el individuo encuentra un entorno propicio para efectuar su labor diaria y brindar lo máximo de sí mismo. El mismo autor [...], manifiesta que el “clima no es solo la ausencia de obstáculos a la ejecución del mejor trabajo del que uno es capaz, sino también la existencia de un ambiente que permita bienestar y el desarrollo al sujeto” (p.24). Lo que conduce a un mejoramiento social de vida del trabajador.

A lo expuesto, depende de las condiciones favorables para que los individuos puedan desarrollarse de manera eficiente dentro de la organización y ampliará sus competencias. Chiavenato (2002) considera al clima organizacional como “la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que tiene una relación ostensiblemente en su comportamiento. El clima organizacional entraña un cuadro amplio y flexible d la influencia del ambiente en la motivación” (p.35).

2.2.1.2. Cronología del clima organizacional

El clima organizacional ha sido objeto de muchos estudios y son muchos los autores que han dejado sus aportes no solo respecto a su conceptualización sino

también a las dimensiones, componentes entre otros. Al respecto se citan algunas definiciones cronológicas recogidas por Furnham (2001).

Tabla 1
Cronología del concepto de clima organizacional

Autores	Definición
<i>Forehand y Gilmer (1964)</i>	Características que 1 distinguen a una organización de otra; 2 perduran en el tiempo, y 3 influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones. La personalidad de la organización
<i>Findlater y Margulies (1969)</i>	Propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.
<i>Campbell et al (1970)</i>	Conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, el comportamiento y los resultados y las contingencias de resultados-resultados.
<i>Schneider y Hall (1970)</i>	Percepciones de los individuos acerca de su organización afectadas por las características de ésta y las personas.
<i>James y Jones (1974)</i>	Representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones.
<i>Schneider (1975)</i>	Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse.
<i>Payne et al (1976)</i>	Consenso en cuanto a la descripción que las personas hacen de la organización.
<i>James et al (1978)</i>	Suma de percepciones de los miembros acerca de la organización.
<i>Litwin y Stringer (1978)</i>	Proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.
<i>Joyce y Slocum (1979)</i>	Los climas son: 1 perceptuales; 2 psicológicos; 3 abstractos; 4 descriptivos; 5 no evaluativos, y 6 sin acciones.
<i>James y Sell (1981)</i>	La representación cognoscitiva de las personas de los entornos próximos... expresada en términos de sentido y significado psicológico para el sujeto... un atributo del individuo que se aprende, es histórico y resistente al cambio.
<i>Schneider y Reichers (1983)</i>	Una inferencia o percepción corpórea evaluada que los investigadores hacen con base en ideas más particulares.
<i>Glick (1985)</i>	(Clima organizacional) Un término genérico para una clase amplia de variables organizacionales, más que psicológicas, que describen el contexto para las acciones de los individuos.

Fuente: Furnham(2001:605)

2.2.1.3. Teoría del clima organizacional

Robbins y Judge (2013) manifiestan que son muchos los estudios realizados sobre el clima organizacional, al igual que teorías, sin embargo en la investigación, la autora ha creído conveniente abordar la teoría de Likert, de Litwin y Stinger y de Pritchard y Karasick, según el detalle:

Teoría de Rensis Likert(1968)

Likert, contempla el comportamiento que asumen los subordinados el mismo que tiene una dependencia directa por las condiciones organizacionales que reciben, estos adoptaran un comportamiento. El cuestionario propuesto por Likert, contempla la percepción del clima organización depende de factores como: la tecnología y estructura organizacional, el contexto, la jerarquía que tiene los miembros en la organización, el salario percibido, actitudes, satisfacción, la personalidad, percepción de los subordinados y superiores (Robbins y Judge, 2013).

Teoría de Liwtwin y Stringer(1968)

La teoría postula un cuestionario el mismo que considera nueve dimensiones para valorar el clima organizacional en la organización. Las dimensiones que considera son: estructura; donde representa la percepción que muestran los miembros acerca de las reglas propuestas por la organización, procedimientos, tramites y otras limitaciones; la segunda dimensión; la responsabilidad es de tipo general donde existe autonomía en la toma de decisiones a cada uno de los miembros de la organización; recompensa es la tercera dimensión donde la organización utiliza como estrategia los premios en vez del castigo. La cuarta dimensión el desafío; donde el mismo trabajador asume un rol frente a las

actividades de la organización; las relaciones corresponde a la quinta dimensión mide la percepción acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y relaciones sociales entre pares, subordinados y jefes. La sexta dimensión es la cooperación, donde todos los miembros de forma cooperativa trabajan para el logro de los objetivos. Los estándares, conflictos y la identidad son las últimas dimensiones que enfoca el énfasis a las normas de rendimiento, evitar los enfrentamientos entre pares como en los superiores, el grado de compromiso e identificación hacia el logro de los objetivos institucionales (Robbins y Judge, 2013).

Teoría de Pritchard y Karasick(1973)

Los autores se propusieron en formular un instrumento para medir el clima organizacional mediante once dimensiones como la autonomía en al cual el individuo tiene la libertad de tomar decisiones; el conflicto y cooperación es aquella dimensión en la cual se aprecia entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en el apoyo recibido por parte de su organización; las relaciones sociales es otra dimensión que está referida a la atmósfera social y de amistad que se aprecia al interior de la organización ; la cuarta dimensión es la estructura que afecta las políticas emitidas por la organización que afectan la labro del trabajador; la dimensión remuneraciones que está relacionada con el salario y beneficios que recibe el trabajador; la sexta dimensión es el rendimiento que tiene relación directa entre la remuneración y el trabajo bien hecho; la séptima dimensión tiene que ver con la motivación que la organización provee a su personal ; la dimensión octava se refiere al estatus que se evidencia entre los superiores y subordinados y como la organización representa está marcada diferencia; la dimensión novena está referida

a la flexibilidad e innovación donde la organización apuesta por cambio radical donde marque la diferencia. Y finalmente la décima y onceava dimensiones están referidas a la centralización en la toma de decisiones entre los niveles jerárquicos y el apoyo que al alta dirección brinda a los empleados cuando se presentan problemas relacionados con el trabajo (Robbins y Judge, 2013).

2.2.1.4. Escuelas del clima organizacional

El clima organizacional tiene dos corrientes de la Gestal y la funcionalista que se describen al detalle:

Escuela de la Gestalt

A principios del siglo veinte (1910) en Alemania fue la génesis de la Escuela de la Gestalt que surgió de la corriente de la psicología moderna. Los aportes de los teóricos Wertheimer (1880-1943), Kohler (1887-1967), Koffka (1887-1941) y Lewin (1890-1947), quienes desarrollaron sus investigaciones en la década de 1910. La escuela tiene sus pilares en la organización de la percepción (Álvarez, 2012).

La escuela tiene acercamiento a cuatro principios importantes en lo que respecta a la percepción del individuo: el primero es captar el orden de las cosas como se presentan en el mundo; el segundo principio la integración del nivel del pensamiento está en función a crear un nuevo orden; factor tercero los individuos comprenden el mundo según su percepción y el último factor es la percepción de del mundo tal como lo rodea, es decir el entorno influye en el comportamiento del empleado y este tiene un efecto en el rendimiento laboral(Álvarez, 2012).

La escuela Gestal deja entrever que “el todo es mayor que la suma de sus partes y que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos” (Álvarez, 2012, p.23). No obstante Peñaloza y Pírela (2017) observan la concentración del poder de gestionar a cargo de pocos responsables; lo cual causo que los subalternos tuvieran un comportamiento pasivo, con poca responsabilidad y autogestión. Al observar las conclusiones anteriores, plantea una mayor autonomía a los subalternos en cuanto a la toma de juicios y crear una instrucción organizacional más inconsecuente.

Escuela Funcionalista.

La Escuela funcionalista está orientada a analizar el pensamiento y comportamiento del individuo porque creía que este depende del ambiente en el cual se desenvuelve el individuo, jugando las diferencias individuales un rol preponderante para la adaptación a su medio. Sus representantes fueron Malinowsky(1942) y Radcliffe-Brown(1955) quienes acuñaron el papel de las diferencias individuales, su medio gira a la interacción con el medio determinando el clima dentro de la organización(Peñaloza y Pírela,2017).

Para Malinowsky (citado en Brunet, 2011) las organizaciones deben determinar la forma como satisfacer las necesidades de los trabajadores de atender los intereses, dado que el clima se muestra como compuesto, es funcional y coherente resultando aislado cuando se trata solo. También reflejan los procesos, políticas, formas y estructuras que el individuo usa para satisfacer sus necesidades.

2.2.1.5. Características del clima organizacional

En lo que compete a las características medulares del clima organizacional Silva (1996) citado en (Guzmán, 2015) quien deja entrever que:

- ✓ Es externo al sujeto
- ✓ Puede ser percibido a través de diversos procedimientos.
- ✓ Difiere de la cultura.
- ✓ Tiene efecto sobre los individuos

A lo expuesto por el autor, las características dependen directa o indirectamente del clima organizacional, afecta su actuar de los responsables.

Por otro lado, Brunet (2011) muestra características que son inherentes a la definición que se viene discutiendo. Es indiscutible aceptar que el clima que se percibe en las organizaciones interviene en la conducta de los trabajadores, por otro lado, el clima atmosférico tiene influencia en la conducta del individuo. Se puede afirmar que el clima de la organización es considerado “multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico”. Por último puede tener un compartimiento estructural dentro de las organizaciones, tomando en consideración la capacidad de la organización, medio de comunicación, y finalmente los estilos que se evidencia de liderazgo.

Todos lo anteriormente explicado confluyen para constituir un ambiente muy particular dentro de las organizaciones que por ende tiene sus propias características, que de forma directamente proporcional interviene en la actuación de sus propios trabajadores.

Tabla 2
Características del clima organizacional

✓ El clima es una configuración particular de variables situacionales
✓ Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
✓ El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
✓ El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
✓ El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
✓ El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
✓ El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
✓ Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
✓ Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
✓ Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Fuente: Tomado de Taguiri (1963) en Brunet (2011)

2.2.1.6. Elementos del clima organizacional

Brunet(2011) considera que es necesario tomar en cuenta la generación de ambientes para la innovación en cuanto al clima organizacional, se puede mencionar los siguientes elementos:

- ✓ La influencia
- ✓ El trabajo en equipo.
- ✓ Satisfacción
- ✓ Cambio
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Motivación
- ✓ Involucramiento
- ✓ Cultura organizacional
- ✓ Los valores

- ✓ El estrés
- ✓ Conflicto

Para Golcalves (2000) plantea elementos sobre el clima organizacional:

- ✓ Características del medio ambiente en el ámbito escolar.
- ✓ Percepción directa e indirectamente por los actores del proceso educativo
- ✓ Intervención que tiene lugar entre los factores del propio clima frente a la actuación individual del empleado.
- ✓ Trinomio dinámico entre las estructuras y características organizacionales y los individuos que lo componen.
- ✓ Prácticas direccionales y factores de liderazgo en relación con la supervisión.
- ✓ Como sistema de comunicaciones: en relación con promociones-remuneraciones.
- ✓ Clima en el aula denota el desempeño docente versus aprendizaje de estudiantes.

2.2.1.7. Tipos de clima organizacional

Teniendo en cuenta los planteamientos de Brunet (1987) se describen los tipos de climas:

Autoritario. En esta tipología se encuentran dos tipos de climas:

- ✓ **Autoritarismo explotador:** Aquí existe una función únicamente descendente y las decisiones son tomadas por la alta dirección, esto se debe a la desconfianza que existe hacia los empleados.

- ✓ **Autoritarismo paternalista.** Generalmente las decisiones son tomadas por la alta gerencia, pero también se le permita a los departamentos inferiores a participar de ellas.

Consultivo. Se caracteriza por mostrar comunicación descendente que a pesar de tomar las decisiones desde la alta gerencia, los departamentos intermedios participan en las decisiones específicas (Brunet, 1987).

Democrático. En esta tipología se evidencia total confianza en cada uno de empleados para la participación en la toma de decisiones según los niveles dentro de la organización. La comunicación es bidireccional y/o lateral (Brunet, 1987).

Los educadores, tiene el propósito de impulsar el ambiente institucional democrático, en donde reine la coyuntura de una cooperación activa y diálogo fluido de toda la sociedad educativa.

2.2.1.8. Instrumentos de Medición

Generalmente los cuestionarios se han convertido en instrumentos predilectos para la medición del clima al interior de la organización, en todo caso que sean legítimos, es decir que su efectividad sea medida por diferentes investigaciones que admitan difundir el uso de los mismos en otros ambientes.

Al respecto Brunet (2011) afirma que *“los cuestionarios que facilitan a los directivos tomar decisiones son aquellos que interrogan sobre la situación actual y*

la situación ideal, puesto que permiten determinar el grado de satisfacción de los trabajadores sobre el ambiente laboral.”

La mayoría de cuestionarios diseñados para este fin, tienen en común cuatro dimensiones (Brunet 2011, 51):

1. Autonomía individual que incluye la responsabilidad, independencia y rigidez de las leyes de la organización.
2. Grado de estructura y obligaciones del puesto de trabajo.
3. Tipo de recompensa basado en el aspecto económico y posibilidades de promoción.
4. Consideración, apoyo y agradecimiento que recibe el empleado de parte de sus superiores.

Según Orbegoso (2010) los beneficios de la medición del clima organizacional se sintetizan en tres aspectos:

- ✓ Permite detectar lo que piensa el personal de la empresa y no se atreve a revelar abiertamente.
- ✓ Los estimados de clima se constituyen en un medio de comunicación entre directivos y trabajadores. El personal descubre, tiempo después de la medición de clima, si su opinión es valorada y considerada importante por la dirección. Es decir si se produce o no cambio organizacionales.
- ✓ Los estudios de clima orientan las acciones de mejora (p, 362).

“De esta manera, al descubrir lo que los colaboradores piensan de la organización, se puede tomar decisiones a nivel administrativo sobre los aspectos que se debe mejorar para dar respuestas concretas a problemas reales y beneficiar a las partes interesadas, constituyéndose así, la medición del clima, en un indicador de calidad que genera valor y contribuye al éxito organizacional. Conforme se ha venido mencionando, existen diferentes cuestionarios diseñados por diferentes autores para medir el clima organizacional, a continuación, se recoge los datos más relevantes de tres autores” (Brunet,2011, p. 45-51).

Tabla 3
Dimensiones del Clima e organizacional (Likert 1967)

Dimensiones	Definiciones	Nº de reactivos
1. <i>Métodos de mando</i>	Liderazgo y su influencia en los empleados.	51
2. <i>Naturaleza de las fuerzas de motivación</i>	Procedimientos levantados para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.	
3. <i>Procesos de comunicación</i>	Tipos y maneras de comunicar en la empresa.	
4. <i>Procesos de influencia y de interacción</i>	Importancia de la interacción entre jefe/subordinado para establecer los objetivos organizacionales.	
5. <i>Procesos de toma de decisiones</i>	Pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones y el distributivo de trabajo.	
6. <i>Procesos de planificación</i>	Forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.	
7. <i>Procesos de control</i>	Ejercicio y distribución del control entre las instancias organizacionales.	
8. <i>Objetivos de resultados y de perfeccionamiento</i>	Planificación y formación deseada.	

Likert (1967) fue el fundador del Instituto de investigación social de Michigan y dedicó su trabajo de investigación a las organizaciones. Entre sus principales aportes está el cuestionario de mayor uso para medir el clima organizacional el cual considera ocho dimensiones. Originalmente su cuestionario constaba de 51 preguntas con una escala de respuesta de 20 puntos, luego la redujo a 18 puntos para agilizar el procesamiento e interpretación (ver tabla 3).

Halpin y Crofts (1963) propusieron *“el cuestionario descriptivo del clima organizacional (OCDQ), sus siglas corresponden a su nombre en inglés Organizational Climate Descriptive Questionnaire. Se considera su aporte puesto que su cuestionario fue diseñado para aplicarlo en el ámbito escolar. El instrumento se basa en ocho dimensiones, donde las cuatro primeras engloban al accionar del docente y el resto al directivo.”*

Tabla 4.
Dimensiones del clima Organización según Halpin y Crofts (1963)

Dimensiones	Definiciones	Nº de reactivos
1. <i>Desempeño</i>	Mide la implicación de los docentes en su trabajo. Falta de compromiso.	64
2. <i>Obstáculos</i>	Se apoya en el sentimiento que tienen los docentes sobre las tareas que realizan: bloqueos, entorpecimiento, molestias, interrupciones, tareas rutinarias e inútiles.	
3. <i>Intimidad</i>	Corresponde a la percepción de los docentes en cuanto a tener relaciones amistosas con sus homónimos. Amistad, proximidad.	
4. <i>Espíritu</i>	Se basa en la satisfacción de las necesidades sociales de los docentes. Espíritu de cuerpo	
5. <i>Actitud distante</i>	Se refiere a los comportamientos formales e impersonales del director que prefiere atenerse a las reglas preestablecidas antes de entrar en una relación	
	afectiva con los docentes. Influye en la toma de decisiones.	
6. <i>Énfasis en la producción y en los resultados</i>	Se basa en los comportamientos autoritarios y centrados en la tarea del director.	
7. <i>Confianza</i>	Se refiere a los esfuerzos que realiza el director para mantener motivados a los docentes. Procesos de control.	
8. <i>Consideración</i>	Hace referencia al comportamiento del director que intenta tratar a los docentes de la manera más humana posible.	

Actualmente se cuenta con una gran facilidad de acceso a los datos mediante las redes sociales, se observa una diversidad de formularios para determinar el ambiente organizacional; sin embargo, los formularios legítimos, son de complejo acceso, en todo caso son propiedad de compañías consultoras que, para asegurar su efectividad, realizan la ejecución con individuos calificados.

2.2.1.9. Dimensión de clima organización

Bruner (2011) en su libro sobre clima organizacional (cito a Likert, 2011) donde refiere que *“el encargado del talento humano encontrará en el mercado cuestionarios psicológicos, además de un agama de instrumentos para la valoración del clima.”*

Cabe resaltar que los que existen en el mercado, son generalmente versiones de instrumentos estadounidenses cuya versión más popular es la de Likert (2011) (Likert Organizational Profile) “*presentados en la traducción de su libro titulado El gobierno participativo de la empresa. A continuación, se describe, primero los componentes que forman el clima organizacional, y, segundo, las principales dimensiones que se estudian.*”

Por su parte Palma (2004) plantea una escala para medir el Clima Organizacional, donde se considera cinco dimensiones que de una u otra forma obstaculizan en el desarrollo del desempeño laboral o la propia satisfacción de los trabajadores dentro de las organizaciones.

Dimensión 1: Realización Personal; es vista como la “apreciación del trabajador respecto a las posibilidades que el medio laboral le provee para el desarrollo personal y profesional circunstancial a la tarea respecto a su futuro; puede darse cuando el trabajador aprende para un progreso personal en la organización”(Palma, 2004, p.25). Fernández (1999) respalda esta teoría, afirmando que “*es una posibilidad de desarrollo personal y profesional de los trabajadores en el trabajo. Es dentro de la organización donde los trabajadores encontrarán soporte y estímulos para el desarrollo personal y profesional, a través de lineamientos para la capacitación*” (p.11).

Años después, Fernández (1999), actualiza su teoría asentada en la realización personal afirmando que los empleados alcanzan a elegir empleos donde les ofrezcan coyunturas de emplear sus aptitudes además les ofrezcan una diversidad

de actividades, facilidades y retroalimentación sobre el trabajo realizado. En este sentido, el trabajo ostente estímulos intelectuales; los puestos de trabajo donde son pocos los retos se tornan aburridos, como también si son excesivos retos producen desacierto y conmoción de fracaso, mientras que las condiciones laborales medidas, conlleva a que los trabajadores perciban el deleite y gozo.

Dimensión 2: Involucramiento Laboral; está referido “como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”(Palma, 2004, p.25). Al respecto Ferreira (2006) sostiene que es “el mayor compromiso con la organización, sellando que el compromiso organizacional es la admisión de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar”(p.33). Por su parte, los grandes aportantes de la administración Litwin y Stinger (1968) sostuvieron que “es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación, es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea” (p.11).

Dimensión 3: Supervisión; tiene que ver con “las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario” (Palma (2004, p.26). De tal manera Hodgetts y Altman (1985), afirman que los “individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral”(p.61). No obstante, los dirigentes concentrados únicamente en la producción tenían un índice menor de

rendimiento, mientras que los subordinados tenían grados más limitados respecto a la moral y menor satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, Robbins (2004) menciona que la satisfacción del empleado “se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos”(p.5). En cambio Rodríguez (2005) agrega el factor “comunicación dentro de la supervisión, indicando que para crear un adecuado clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la hora de especificar tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo”(p.91). Por último, Raineri (2006) afirma que “además de las retribuciones, es trascendental que los supervisores y jefes directos prometan un soporte autónomo a sus empleados y promuevan un clima positivo a través del empoderamiento”(p.45). Así mismo, el trabajador tendrá una percepción favorable de su ambiente laboral, lo cual influirá verdaderamente en su motivación. Este talante igualmente favorece al adecuado clima laboral, toda vez que los trabajadores tienen claramente definidas las líneas de autoridad generando confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que pudiesen presentarse en la organización (Chiavenato, 2007).

Dimensión 4: Comunicación; para Palma (2004) “es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma”(p.27). Por ello, Hodgetts y Altman (1985) confirman que la “comunicación es un elemento muy importante en las empresas”(pp.5), tal como

lo manifiesta Chiavenato (2006) “una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”(p.13). Esta entendido que el proceso de comunicación que admite tener unida a la empresa los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas”(p.41).

Al respecto, Werther y Davis (1996), señalan que si el canal de comunicación es bueno y asertivo se obtendrán mejores resultados en los compromisos organizacionales. Igualmente; Alves (2000) dice que una “buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento” (p.102). En último lugar, Cotton y Hart (2003) afirman que un nivel alto en la “comunicación en relación con las relaciones interpersonales como ayuda entre colegas, adecuada integración entre ellos, proporciona un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización”(p.71).

Dimensión 5: Condiciones Laborales: “Son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el desempeño de las tareas encomendadas, como son la remuneración atractiva en comparación con otras organizaciones, tecnología que facilita el trabajo”(p.83). Según, Schein (1996), no se queda atrás con sus aportes sobre las “condiciones laborales para conseguir un buen clima organizacional mediante la presencia de cualidades que debe poseer el ambiente físico, espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, máquinas,

etc”(p.34). Si un empleado no consigue tender sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas porque tiene un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral.

De la misma forma, Robbins (2013) coincide con los supuestos expresados anteriormente por los autores y afirma que “a los empleados les interesa que su ambiente de trabajo le permita bienestar personal y facilitar un buen trabajo, contar con ambiente físico cómodo y adecuado diseño del lugar permitiendo un buen desempeño y satisfacción del empleado” (p.22). Estas dimensiones explicadas, permitieron percibir un favorable clima organizacional en el empleado, siempre y cuando este no tenga influencias de elementos negativos, lo que involucraría mostrar un comportamiento destructivo y toxico; asimismo, evidenciar fastidio para la ejecución del trabajo dentro de la organización.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición

Según, Asenjo (2010), el desempeño es considerado como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la institución” (p.18). Las competencias que desarrolla cada individuo en sus funciones permiten hacer una valoración de su esfuerzo dentro de la organización.

Al respecto De Cenzo (2001) lo define como la habilidad de la persona para brindar el esfuerzo apropiado. No obstante esta asociación que se presenta entre el esfuerzo versus desempeño es entendida como la habilidad que tiene el docente o trabajador para realizar de manera efectiva sus actividades. es decir se presenta una relación directamente proporcional.

Chiavenato (2007). “Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y su potencial de desarrollo futuro. La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado”(p.62). Es decir, organiza se produce la valoración de la percepción que tienen los miembros de la organización según el ambiente en el cual se desenvuelven cotidianamente.

Para Robbins y Coulter (2013) “es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”(p.23). En general, el cumplimiento de las metas organizacionales es producto de la evaluación constante del desempeño de sus trabajadores.

Robbins y Judge (2013) explican que *“en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño en la organización.”*

2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral

Aamodt (2010) explica que uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es contribuir para que la dirección tome decisiones respecto a los recursos humanos, transferencias; asensos, y despidos. También han sido detectados necesidades de capacitación del personal Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo pudiéndose hacer un programa alternativo para dar solución.

Resultados de las tareas individuales: Se debería evaluar los resultados de las actividades que realiza el empleado; los criterios a investigar es el rendimiento laboral, los desperdicios ocasionados y el costo por cada unidad de producción (Aamodt, 2010).

Conductas: Las conductas que son evaluadas no precisamente se circunscriben a las que están directamente proporcionales con la productividad individual. En este sentido, “algunas circunstancias son embarazosas atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo” (Aamodt, 2010, p.33).

Rasgos: Según los estudios cada individuo tiene una relación directa al desempeño laboral, siendo necesario tener una actitud positiva para mostrar confianza en sí mismos de los colaboradores y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo(Aamodt, 2010).

2.2.2.3. Fases del desempeño laboral

Ruiz (2009) toma los aportes de los investigadores de la administración y explica que existen cinco fases necesarias para que se produzca el desempeño laboral, según se muestra en la figura siguiente:

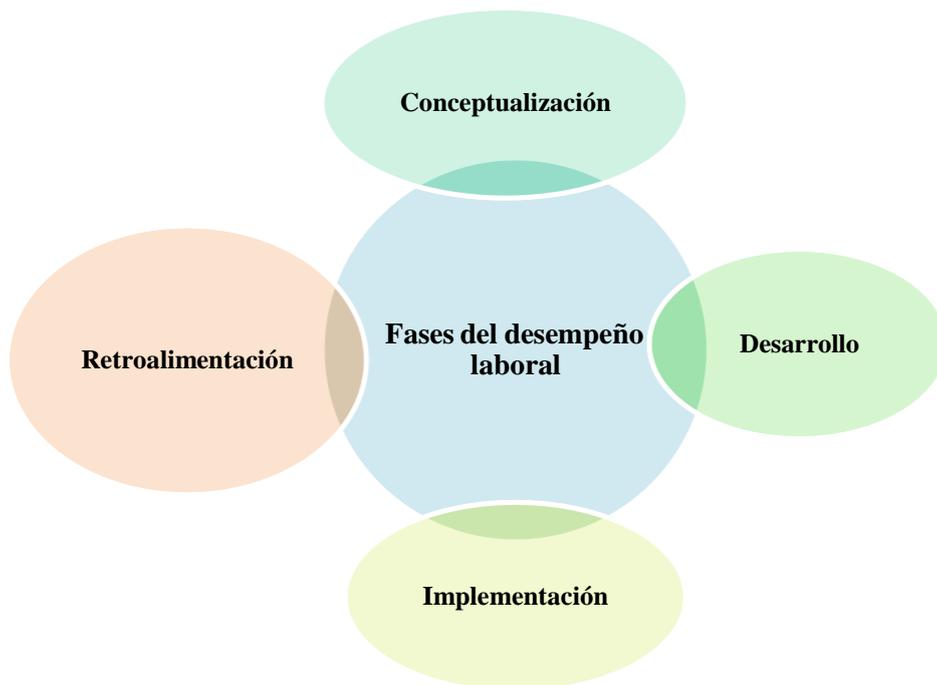


Figura 1. *Fases del desempeño laboral*

La fase de la conceptualización, es aquel proceso que supone hacia donde se desea el mejor rendimiento; mientras que el desarrollo; se encarga de examinar a través del “sistema de soporte integrado del desempeño “si existe variación en el rendimiento respecto a lo esperado por la organización. Mientras que en la fase de implementación actualmente el empleado tiene el control directo de su propio desempeño lo que le favorece para esmerarse y alcanzar promoción en el cargo Ruiz (2009).

Por otro lado, la fase de retroalimentación se lleva a cabo a lo largo del proceso y luego de la evaluación, con el propósito de mejorar su rendimiento. Finalmente la fase de evaluación hace uso de estrategias para monitorear los indicadores específicos en cada una de las competencias y comprobar cómo están respondiendo a los objetivos del desempeño laboral. Conseguido esto se compran los resultados de la conceptualización Ruiz (2009).

En este sentido, para perfeccionar el rendimiento de los empleados es pertinente que la organización realice constante evaluación, como se sabe en el mundo nada es estático, por lo tanto demanda que se actualicen procesos y las competencias de los trabajadores y deben ser monitoreado frecuentemente para alcanzar óptimos resultados Ruiz (2009).

2.2.2.4. Benéfico de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2007) explica que la valoración del desempeño de los trabajadores trae consigo beneficios a corto, mediano y largo plazo siendo los beneficiarios:

Gerente: Con el propósito de una comunicación con los subordinados, quienes a través de un sistema de medición son evaluados neutralizando la subjetividad del comportamiento y permite conocer el desempeño de los subordinados (Chiavenato, 2007).

Subordinado: mediante el sistema de evaluación el subordinado conoce su propio comportamiento y desempeño dentro de organización, aquí se conocen los aspectos fuertes y débiles. Ante ello, es pertinente la autoevaluación y análisis personal para

mejorar su desempeño, cuando más se auto-analiza mayor es la probabilidad de mejorar su propio desempeño (Chiavenato,2007).

Organización; se verá favorecida porque la evaluación del personal conlleva a tener un diagnóstico de los puntos débiles encontrados en los trabajadores y permite plantear propuestas de mejora para reforzar y perfeccionar el desempeño que presentan los trabajadores(Chiavenato,2007).

2.2.2.5. Método para la evaluación del desempeño laboral

Rodríguez (2007) explica que las organizaciones indistintamente de su tipología deben contar con un sistema de evaluación del desempeño relacionado con el tipo de trabajo que realiza en la organización. En este sentido el método a utilizar debe ser práctico que mejore la eficacia de la evaluación del desempeño.

El método a usar requiere de normas y medidas para desempeño; respecto a las normas son políticas establecidas para ser tomadas en cuenta al momento de evaluar el desempeño y las medidas representan las conductas para el correcto desempeño.

Existen tres métodos para la medición del desempeño laboral:

Métodos de Evaluación de 360°

Chiavenato (2007) considera que el método de 360° es de forma circular, produciéndose la interacción entre todos los elementos. Al respecto Robbins (2008) señala que las evaluaciones de 360° aprehenden el entorno del desempeño de un empleado desde diferentes aristas y comportamiento de los individuos.

Escalas Gráficas

Es el método más popular y antiguo de la historia, se utiliza para “la evaluación de cantidad y calidad del trabajo, cooperación, el conocimiento del puesto de trabajo, lealtad, la dependencia, la atención, la honestidad, la integridad, la actitud y la iniciativa”(Robbins y De Cenzo, 2007). Por su parte, Chiavenato (2007) señala que las escalas gráficas utilizan factores definidos para medir el desempeño laboral. Mientras que Osorio y Espinosa (2008) consideran a las escalas gráficas como un proceso cíclico anual de planificación, el propio seguimiento y finalmente la evaluación.

Dessler y Verela (2011) afirman que en la evaluación de desempeño se emplea diferentes métodos para la respectiva evaluación al interior de la organización empleando diferentes técnicas:

Ensayos críticos; instrumentos que sirven para efectuar una descripción de las debilidades, fortalezas, las potencialidades que tiene el empleado, el desempeño anterior (Dessler y Verela, 2011).

Incidentes críticos; instrumentos que centran su atención en la eficacia y eficiencia de una determinada situación. Permite describir si las acciones que realiza el empleado son eficientes o deficientes ante determinadas situaciones (Dessler y Verela, 2011).

Escala grafica de calificación es el método de mayor difusión y uso a lo largo de la historia. Más antiguos y difundidos de evaluación. Los indicadores evaluados

son: conocimientos; la cantidad, la cooperación, calidad de trabajo, la profundidad, la asistencia y la iniciativa (Dessler y Verela, 2011).

Comparación forzada: la organización evalúan el desempeño del empleado, y los compara frente a sus compañeros para efectuar la medición relativa, más que absoluta. Las comparaciones pueden ser grupal e individual (Sum, 2015).

2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Ñipe (2015) plantea que el desempeño laboral presenta las siguientes dimensiones:

La motivación es una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo.

Casaverde (2019) explica que la responsabilidad que muestran los miembros al interior de una organización involucra un conjunto de funciones que deben ser asumidas cualesquiera que sean los resultados. Es por esta razón que cuando los trabajadores no son adecuadamente administrados, entonces asumen una aptitud de indiferencia y no asumen ninguna responsabilidad; al contrario delegan a otros esa carga. Esta situación se puede apreciar con mucha más énfasis en la alta dirección y si se presentase un problema producto de decisiones y si estas fueran equivocadas se les viene una serie de críticas.

El liderazgo y trabajo en equipo “tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación” (García, 2007, p.45).

Por último, García (2007) la Formación y desarrollo profesional es definida como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio” (p.168).

2.2.3. Universidad Alas Peruanas

La Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo empezó a funcionar el 2 octubre del año 2000. En la actualidad, contamos con 11 carreras profesionales, Psicología Humana, Ingeniería Ambiental, Administración y Negocios Internacionales, Ciencias Contables y Financieras, Ingeniería Civil, Derecho, Ciencias de la Comunicación, Ingeniería Industrial, Tecnología Médica en el área de Terapia Física y Rehabilitación, Estomatología.

El 26 de marzo de 2004 recibió, finalmente, la Resolución N° 231 expedida por la Asamblea Nacional de Rectores en la que se resuelve autorizar, de modo definitivo, su funcionamiento como Filial de su sede central, en Lima, con toda la legalidad y las garantías académicas necesarias, de acuerdo a lo que establecía la Ley Universitaria N° 23733 y el Decreto Ley N° 882 “Ley de Promoción de la Inversión Privada en Educación”(Ley 23733, p45).

En la actualidad, nuestro objetivo principal es lograr el Licenciamiento de nuestra Filial. Para ello, nuestras autoridades están realizando denodados esfuerzos con inversiones importantes, para poder cumplir con los estándares exigidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) y poder ofrecer educación de calidad.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad: “Una filosofía que busca satisfacer las necesidades de los clientes de manera permanente y competitiva mejorando todo en la organización de la empresa, con la participación de todos, para el beneficio de todos” (Torres, 2010, p.39).

Clima organizacional: “Debe ser entendido como un medio interno, es decir, se debe a la relación que existe entre las variables y los factores internos de la organización más no en los factores del entorno en que se encuentra las organizaciones” (Rodríguez, 2005, p.11).

Presentismo: “se define como la presencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo más allá de su horario normal” (Lazo y Batista., 2015, p.32).

Comunicación: percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa (Palma, 2004, p.33).

Conocimiento: definen el conocimiento como “a capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas” (Flores, 2005, p.11).

Desempeño laboral: “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa” (Casa,2015, p.23).

Iniciativa / Liderazgo: “Estableció dos estilos principales de liderazgo “uno está orientado en las tareas...”el otro está orientado al establecimiento de buenas relaciones con las personas y a conseguir una posición de prominencia personal”(Koontz, 2007, .52).

Involucramiento laboral: “identificación con los valores descritos por la organización, siente compromiso con la organización” (Palma, 2004, p.33).

Liderazgo y Trabajo en Equipo: liderazgo supone en coordinar, dirigir y en definitiva hacer que otros hagan, marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para el grupo (Koontz, 2007, p.33).

Productividad: “el mejor aprovechamiento de todos los recursos de una organización para lograr sus objetivos”. (Torres y V´asquez, 2010, p.102).

Realización personal:” Es cuando un colaborador cree en las posibilidades de que su desempeño y su centro de labores favorecerán sus aspiraciones” (Palma, 2004, p.33).

Supervisión. “Apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas” (Palma, 2004, p.33).

Trabajo en equipo: Chiavenato (2007), “los equipos de trabajo operan mediante un proceso participativo de toma de decisiones, tareas compartidas y responsabilidad por el trabajo”(p.19).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

2.4.2. Hipótesis específicas

- ✓ La autorrealización se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

- ✓ El involucramiento laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

- ✓ La supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

- ✓ La comunicación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

- ✓ Las condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual

Clima organizacional

Según Palma (2004) “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (pp.8).

Desempeño laboral

“Es la medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acertados” (Stoner, Freeman y Gilbert, 2002, p.45).

2.5.2. Definición operacional

Clima organizacional

La variable se medirá a través de un cuestionario a partir de los indicadores de las dimensiones:

Realización personal que contiene los indicadores: aprecio del trabajo, desarrollo personal y profesional.

Involucramiento laboral para la que se establecieron los siguientes indicadores: valores organizacionales, compromiso del cumplimiento de metas , desarrollo de la organización.

Supervisión que contiene los indicadores: funcionalidad y significación de superiores, supervisión dentro de la actividad laboral, apoyo y orientación de tareas, rendimiento diario.

Comunicación que contiene los indicadores: fluidez, celeridad, claridad, coherencia, precisión de la información relativa, funcionamiento interno de la empresa.

Condiciones laborales para la que se establecieron los siguientes indicadores: reconocimiento, elementos materiales, económicos y psicosociales, remuneración, tecnología para el trabajo.

Desempeño laboral

La variable se medirá a través de un cuestionario a partir de los indicadores de las dimensiones:

Calidad y productividad que contiene los indicadores: precisión y calidad, cantidad, organización, cuidado.

Conocimiento para la que se establecieron los siguientes indicadores: **experiencia y conocimiento**, uso de métodos, uso de herramientas; capacidad para enseñar a otros.

Compromiso y presentismo que contiene los indicadores: sin supervisión, puntualidad, presentismo.

Iniciativa / liderazgo que contiene los indicadores: innovación, eficiencia, sugiere mejoras, corrige errores, motivación.

Trabajo en equipo, para la que se establecieron los siguientes indicadores: positivo, proactivo, trabajo en equipo.

2.5.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Clima organización	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oportunidad ✓ Éxitos de empleados ✓ Objetivos y acciones ✓ Altos niveles de desempeño ✓ Reconocimiento de logros. ✓ Desarrollo profesional. ✓ Promoción de capacitación. ✓ Desarrollo personal. ✓ Generación de ideas. ✓ Logros reconocidos. 	Ordinal
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Éxito de la organización ✓ Niveles de logros ✓ Factores claves del éxito. ✓ Comprometidos con la organización. ✓ Mejoras diarias. ✓ Cumplimiento de tareas. ✓ Cumplir tarea laboral. ✓ Orgullo personal por trabajo. ✓ Clara visión, misión y valores. ✓ Calidad de vida. 	Ordinal
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Brinda apoyo a sus trabajadores. ✓ Actualización de métodos de trabajo. ✓ Evaluación. ✓ Capacitación. ✓ Funciones claras. ✓ Seguimiento y control. ✓ Normas y procedimientos. ✓ Objetivos claros. ✓ Metas o planes. ✓ Trato justo. 	Ordinal
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a la información ✓ La información fluye ✓ Relación armoniosa. ✓ Canales de comunicación. ✓ Interacción. ✓ Superación de obstáculos. ✓ Comunicación interna ✓ Escucha los planteamientos. ✓ Colaboración del personal ✓ Avances de otras áreas. 	Ordinal
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cooperación entre compañeros ✓ Objetivos atractivos ✓ Toma de decisiones ✓ Equipo integrado. ✓ Oportunidad de ascenso ✓ Remuneración atractiva ✓ Relación de objetivos con la visión ✓ Tecnologías de fácil acceso ✓ Remuneración de acuerdo a desempeño 	Ordinal

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño laboral	Calidad y productividad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precisión y calidad ✓ Cantidad ✓ Organización ✓ Cuidado 	Ordinal
	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia y conocimiento ✓ Uso de métodos ✓ Uso de herramientas ✓ Capacidad para enseñar a otros 	Ordinal
	Compromiso y presentismo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sin supervisión ✓ Puntualidad ✓ Presentismo 	Ordinal
	Iniciativa / Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Innovación ✓ Eficiencia ✓ Sugiere mejoras ✓ Corrige errores ✓ Motivación 	Ordinal
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Positivo ✓ Proactivo ✓ Trabajo en equipo 	Ordinal

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según la naturaleza de los datos; corresponde a una investigación de carácter Cuantitativa (Hungler, 1994) “porque se conoció la relación entre el Clima organizacional y rendimiento laboral” (p.112).

Según su finalidad; es una investigación aplicada (Carrasco 2016) porque el objetivo primordial fue” dar solución al problema encontrado, es decir apuesta por resultados inmediatos y se halla interesada en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación” (p.48). Para efectos de la investigación se buscó conocer cómo se encuentra el clima organizacional y como este se relaciona con el desempeño de los trabajadores en la universidad.

Según la Orientación temporal; es una investigación transversal (Hernández, Fernández y Batista, 2014) “los cuales recolectan datos en un solo período de tiempo para identificar sus determinantes y consecuencias” (p.158). Para efectos de la investigación los datos serán tomados en el mes de octubre del presente año.

3.1.2 Nivel de investigación

Los estudios correlacionales, que es el caso de la investigación planteada “busca conocer el comportamiento que tiene una variable frente a la otra y cómo se relacionan ambas, sin que exista una relación de causa efecto entre ellas” (Hernández et, al, 2014, p.93). Para efectos de la investigación, solo se buscó conocer el comportamiento existente entre las variables y de esta manera hacer las sugerencias respectivas de ser el caso.

3.2. Diseño y método de investigación

3.2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es transversal no experimental, porque “el fenómeno es estudiado en un único momento en su estado natural sin la intervención de la investigadora” (Hernández et, al, 2014, p.157). En la investigación se analizó únicamente la relación entre las variables sin manipular los resultados ni su efecto, solo se establece la relación entre ellas.

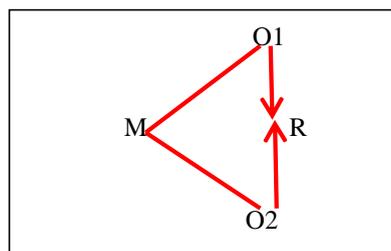
Dónde:

M= en qué o quienes se realizan el estudio.

O₁= Clima organizacional

O₂= Desempeño laboral

R= Relación entre variables.



3.2.2. Método de investigación

El método utilizado es el inductivo “porque se estudia un fenómeno de una realidad específica después podría ser generalizado en otros espacios de igual similitud” (Hernández et, al, 2014, p.22).

3.3. Descripción del ámbito de estudio

La universidad Alas Peruanas tiene su ámbito de acción en la ciudad de Chiclayo, ubicada en la Mz. O 00s/N Cas. Cieneguillo Sur Alto – Carretera Chiclayo – Chulucanas Km-8 Sec. Castilla. Actualmente bajo la dirección del Magister Alejandro Pérez Balarezo.

La Universidad Alas Peruanas, t en la comunidad Chiclayana viene brindando servicio educativo en once carreras profesionales, según autorización con resolución N° 231 de la ANR y bajo supervisión de Ley Universitaria N° 23733 y el Decreto Ley N° 882 “Ley de Promoción de la Inversión Privada en Educación”.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Estuvo constituida por el personal docente a tiempo completo (DTC) y tiempo parcial (DTP), además del personal administrativo que laboral en la universidad que son aproximadamente 210, según detalle siguiente:

Tabla 1
Población docente y administrativo de la UAP, año 2019

Estudiantes	Cantidad
Docentes tiempo parcial (DTP)	75
Docentes tiempo completo(DTC)	71
administrativos	64

Fuente: CAP del personal docente y administrativo de la UAP, 2019

3.4.2. Muestra

Corresponde “es una porción de la población que tiene las mismas características para ser estudiada” (Hernández et, al, 2014, p.172). En una población considerada finita para calcular la muestra se tomará en cuenta la formula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 (P * Q * N)}{E^2(N - 1) + Z^2 (P * Q * N)} =$$

Donde:

N= Población (75) (71); (64)

Z= 1.95² (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q= 1-p (en este caso 1- 0.05= 0.95)

e= precisión (en su investigación use un 5%)

Reemplazando valores para DTP

$$n = \frac{1.95^2 0.05(0.95 * 75)}{0.05^2(75 - 1) + 1.95^2 (0.05 * 0.95)} = 63 \text{ DTP}$$

Reemplazando valores para DTC

$$n = \frac{1.95^2 0.05(0.95 * 71)}{0.05^2(71 - 1) + 1.95^2 (0.05 * 0.95)} = 60 \text{ DTC}$$

Reemplazando valores para DTC

$$n = \frac{1.95^2 0.05(0.95 * 64)}{0.05^2(64 - 1) + 1.95^2 (0.05 * 0.95)} = 55 \text{ P. Administrativo}$$

Según el cálculo fueron 178 las unidades de análisis que participaron de la investigación.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- ✓ Docentes a TC y TP con más de un año laborando en la universidad.
- ✓ Trabajadores de la universidad con más de un año labor.

Criterios de exclusión:

- ✓ Docentes que tienen menos de un año al servicio de la universidad.
- ✓ Trabajadores que tienen menos de un año al servicio de la universidad.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Tamayo (2008) considera que la recolección de datos está definida por “la relación directa establecida entre el investigador y los individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales“(p.9).Esto permitió obtener datos del clima organizacional y del desempeño laboral.

3.5.1. Técnicas

La encuesta es una “técnica de investigación con enfoque cuantitativo, que tiene por finalidad recabar información para resolver un problema de investigación que constituye un escrito donde el investigador formula a un grupo de personas para conocer las percepciones estudiadas” (Carrasco, 2016, p.250).

3.5.2. Instrumentos

En el presente estudio fue utilizado el cuestionario quien es “ la recopilación de información mediante preguntas que miden los diversas dimensiones con sus respectivos indicadores para el cuestionario”((Bernal, 2010, p.56). Para efecto de la investigación fue utilizado la del Escala Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL-SPC, 2004, por ser un instrumento validado internacionalmente y que se ajustó a las necesidades de la investigación que fue realizada.

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

3.6.1 Validez

Para Hernández et al, (2014) la validez de contenido (CVc) esta refiere al grado en que el instrumento “mide la validez total del instrumento y la validez específica de cada ítem”(p.118).

La Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) fue construida y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo; *“diseñado en el formato Likert comprendido en su versión final en un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de Realización Personal (1), Involucramiento con la tarea asignada (2), Supervisión que recibe (3), Acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros (4) y Condiciones laborales que facilitan su tarea (5).”*

Cabe indicar que, para cada dimensión, se consideran 10 ítems como mínimo. Asimismo, tiene un ámbito de aplicación en trabajadores con dependencia laboral

(empresas públicas y privadas), de manera individual o colectiva y a la vez de forma física o computarizada, con una duración de 15 minutos (físico) y 5 minutos (computarizada); por consecuencia, necesariamente debe digitarse la calificación en el sistema computarizado para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima laboral, que de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50. Las puntuaciones para cada uno de los factores. Además, las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento, están basadas en las puntuaciones directas donde se toma como criterio que a mayor puntuación es más Favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

La validez de la escala de mediación de clima laboral en la investigación fue sometida a criterios de jueces para validar contenido, sometiéndose a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems. El cuestionario mide globalmente la percepción del ambiente donde laboran los sujetos involucrados con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales cuyos ítems se muestran en la tabla de las dimensiones y/o factores:

Tabla 5
Dimensiones y/o factores de la escala CL-SPC, 2004

FACTORES	ITEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50

Las puntuaciones de las opciones de respuesta han sido consideradas de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y de 250 por escala general, valorados de la siguiente forma:

Tabla 6
Categorías de la evaluación de la escala CL-SPC, 2004

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

La validez fue determinada mediante la “técnica de juicio de expertos” (Hernández, *et al*, 2014, p.118), donde a cada uno de los profesionales (tres en total) se les entregó los instrumentos a ser evaluados con su respectiva matriz de consistencia, matriz de operación de variables y ficha de calificación con valores de 0 a 20 para valorar cada pregunta. Ellos realizaron las valoraciones y en consenso valoraron a la validez de contenido de la Escala del Clima organizacional como aceptable (ver anexo 3).

3.6.2 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al “grado de aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, que produce iguales resultados” (Hernández *et al*, (2014, p.322). La confiabilidad de Escala de Clima Laboral - CL-SPC se obtuvo a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, aplicado a 473 trabajadores entre profesores y empleados administrativos de tres universidades

privadas de Lima (Palma, 2000). Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ($p < 0,05$) entre los cinco factores de clima laboral.

En la investigación se realizó el cálculo de confiabilidad a través de la técnica “Prueba piloto” (Hernández *et, al* (2010 p.322), tomando el 20% de la unidad de análisis para el cálculo de Alfa de Cronbach de las dimensiones: relaciones personales (0,961); Involucramiento laboral (0,985); Supervisión (0,992); comunicación (0,980) del clima organizacional resultando muy confiables según Tabla:

Tabla 7.
Coefficiente de dimensiones del clima organizacional

Dimensiones	Alfa de Cronbach	de Numero	Ítems
Relaciones personales	0,961	10	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
Involucramiento laboral	0,985	10	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47
Supervisión	0,992	10	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48
Comunicación	0,980	10	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49
Condiciones laborales	0,988	10	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

Fuente. Prueba piloto para Escala de Clima Laboral CL-SPCS

Respecto al instrumento de la variable desempeño laboral, se calculó el Alfa de Cronbach de las dimensiones: Calidad y productividad (0,892); conocimiento (0,920); compromiso y presentismo(0,790); Iniciativa-liderazgo (0,834) y el trabajo en equipo (0,870) resultado esta confiables.

Tabla 8.
Alfa de Conbrach del cuestionario del desempeño laboral

Dimensiones	Alfa Combrach	de Numero	Ítems
Calidad y productividad	0,891	10	1,2,3,4,
Conocimiento	0,920	10	5,6,7,8,9,
Compromiso y presentismo	0,790	10	10,11,12,13

Iniciativa - Liderazgo	0,834	10	14.15.16.17
Trabajo en equipo	0,870	10	18,19,20

Fuente. Prueba piloto de desempeño Laboral

3.7. Plan de recolección y procesamiento de datos

Se solicitó permiso a la universidad Alas Peruanas para la ejecución de la investigación en esta casa superior de estudios.

Las unidades de análisis (docentes y personal administrativo) expresaron su libre y espontáneo deseo de participar en la investigación.

Se aplicó los instrumentos a cada una de las unidades de análisis y se procedió a elaborar una matriz en Excel con todos los datos recopilados de cada variable estudiada.

Fue elaborada una matriz de datos en el programa “SPSS versión 24” y se procedió a efectuar cálculos de variables y dimensiones finalizando con el procesamiento de tablas de contingencia y correlación de Spearman para la probanza de hipótesis.

La confiabilidad de los instrumentos se calculó a través del coeficiente de alfa de Cronbach.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Inicialmente la muestra fue calculada en 178 unidades de análisis, entre docentes y trabajadores administrativos, pero en el momento de la recolección de la información no fue posible cumplir con la cantidad requerida y únicamente participaron 75 docentes y 28 trabajadores administrativos que igualmente resultó significativo para la ejecución de la investigación que ha permitido conocer la asociación o comportamiento del clima organizacional frente al desempeño laboral tanto de los docentes como de los trabajadores administrativos.

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Resultado del objetivo general: Establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

Tabla 9
Clima organizacional y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo.

		Desempeño laboral			Total	
		Muy Bueno	Bueno	Regular		
Clima organizacional	Muy favorable	IA	20	0	0	20
		%	26,7%	0,0%	0,0%	26,7%
	Favorable	IA	27	16	0	43
		%	36,0%	21,3%	0,0%	57,3%
	Medio	Fx	0	5	5	10
		%	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
	Desfavorable	IA	0	0	2	2
	%	0,0%	0,0%	2,7%	2,7%	
Total	IA	47	21	7	75	
	%	62,7%	28,0%	9,3%	100,0%	

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según docentes

Respecto al clima organizacional según la percepción de los docentes, cuarenta y tres de ellos piensan que el clima es favorable (26,7%), mientras que veinte docentes piensan que es muy favorable (26,7%), en cambio diez docentes consideran ser medio (13,3%) y solo dos docentes piensan que el clima organizacional en la universidad es desfavorable(2,7%) en sus dimensiones estudiadas: la realización personal, involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.

En lo que respecta al desempeño laboral, según la evaluación quedo demostrado que cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%), veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y únicamente siete docentes mostraron un desempeño deficiente (9,3%), respecto a las dimensiones de calidad y productividad, el conocimiento sobre sus asignaturas, el compromiso - presentismo, en cuanto a la iniciativa- liderazgo y por último el trabajo en equipo.

Tabla 10.

Clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la UAP-Filial-Chiclayo.

		Desempeño laboral			Total	
		Muy Bueno	Bueno	Regular		
Clima Organizacional	Muy favorable	Fx	5	1	1	7
		%	17,9%	3,6%	3,6%	25,0%
	Favorable	Fx	9	1	0	10
		%	32,1%	3,6%	0,0%	35,7%
	Medio	Fx	0	6	5	11
		%	0,0%	21,4%	17,9%	39,3%
Total	Fx	14	8	6	28	
	%	50,0%	28,6%	21,4%	100,0%	

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según trabajadores

Respecto al clima organizacional según la percepción de los trabajadores administrativos, once piensan que el clima es medio (39,3%), diez trabajadores

administrativos presumen que es favorable (35.7%) y siete trabajadores administrativos piensan que el clima organizacional en la universidad es muy favorable (25.0%) en lo concerniente a las dimensiones de realización personal, la supervisión, involucramiento laboral, la comunicación y las condiciones laborales.

En lo que respecta al desempeño laboral, según la evaluación quedo demostrado que catorce trabajadores administrativos demuestran un desempeño bueno (50,0%), ocho demostraron un desempeño regular (28,6%) y seis trabajadores administrativos tienen un desempeño deficiente (21,4%), respecto a las dimensiones de calidad y productividad, el conocimiento sobre sus asignaturas, el compromiso - presentismo, en cuanto a la iniciativa- liderazgo y por último el trabajo en equipo.

Resultados del objetivo específico 1: Determinar la relación de la realización personal y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

Tabla 11.

Realización personal y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo

		Desempeño laboral			Total	
		Bueno	Regular	Malo		
Realización personal	Muy favorable	Fx	16	0	0	16
		%	21,3%	0,0%	0,0%	21,3%
	Favorable	Fx	31	10	0	41
		%	41,3%	13,3%	0,0%	54,7%
	Medio	Fx	0	11	2	13
		%	0,0%	14,7%	2,7%	17,3%
	Desfavorable	Fx	0	0	5	5
		%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
	Total	Fx	47	21	7	75
		%	62,7%	28,0%	9,3%	100,0%

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según docentes

Respecto a la dimensión de realización personal según la percepción de los docentes, cuarentaiuno de ellos piensan que la realización personal es favorable (54,7%), mientras que dieciséis docentes piensan que es muy favorable (21,3%), trece docentes consideran que es medio (13,3%) y únicamente cinco docentes piensan que en la universidad Alas Peruanas es desfavorable la realización personal (6,7%).

En lo que respecta al desempeño laboral, según la evaluación quedo demostrado que cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%), veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y únicamente siete docentes mostraron un desempeño deficiente (9,3%).

Tabla 12*Realización personal y el desempeño laboral según trabajadores de la UAP -Filial Chiclayo*

		Desempeño laboral			Total
		Bueno	Regular	Deficiencia	
Realización personal	Muy favorable	5	1	1	7
		17,9%	3,6%	3,6%	25,0%
	Favorable	9	2	0	11
		32,1%	7,1%	0,0%	39,3%
	Medio	0	5	0	5
		0,0%	17,9%	0,0%	17,9%
Desfavorable		0	0	5	5
		0,0%	0,0%	17,9%	17,9%
Total		14	8	6	28
		50,0%	28,6%	21,4%	100,0%

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según trabajadores

En cuanto a la dimensión de realización personal según la percepción de los trabajadores administrativos, once de ellos piensan que es favorable (39,3%), siete trabajadores administrativos piensan que la realización personal es muy favorable (25,0%), cinco trabajadores administrativos consideran que es media y similar cantidad piensan que también es desfavorable la realización personal en la universidad(17,9%), es decir no les permiten desarrollarse plenamente como profesionales.

En lo que respecta al desempeño laboral, según la evaluación quedo demostrado que cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%), veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y únicamente siete docentes mostraron un desempeño deficiente (9,3%).

Resultados del objetivo específico 2: Identificar la relación del involucramiento laboral y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

Tabla 13.
Involucramiento laboral y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Malo	
Involucramiento laboral	Muy favorable	Fx	21	0	0	21
		%	28,0%	0,0%	0,0%	28,0%
	Favorable	Fx	26	18	0	44
		%	34,7%	24,0%	0,0%	58,7%
	Medio	Fx	0	3	7	10
		%	0,0%	4,0%	9,3%	13,3%
Total	Fx	47	21	7	75	
	%	62,7%	28,0%	9,3%	100,0%	

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según docentes

En lo que se refiere a la dimensión de involucramiento laboral según la percepción de los docentes, cuarentaicuatro de ellos piensan que el involucramiento es favorable (58,7%), veintiuno docentes piensan que es muy favorable (28,0%) y únicamente diez docentes piensan que en la universidad Alas Peruanas el involucramiento laboral es desfavorable (6,7%).

En lo que respecta al desempeño laboral, se ha evidenciado que cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%), de ellos veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y únicamente siete docentes mostraron un desempeño deficiente (9,3%).

Tabla 14.*Involucramiento laboral y el desempeño laboral según trabajadores de la UAP -Filial Chiclayo*

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Deficiencia	
Involucramiento laboral	Muy favorable	Fx	9	1	1	11
		%	32,1%	3,6%	3,6%	39,3%
	Favorable	Fx	5	4	0	9
		%	17,9%	14,3%	0,0%	32,1%
	Medio	Fx	0	3	5	8
		%	0,0%	10,7%	17,9%	28,6%
Total		Fx	14	8	6	28
		%	50,0%	28,6%	21,4%	100,0%

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según trabajadores

En lo que se refiere a la dimensión de involucramiento laboral según la percepción de los trabajadores administrativos, once de ellos cree que el involucramiento que existe es muy favorable (39,3%), nueve docentes piensan que es favorable (32,1%) y ocho docentes piensan que en la universidad Alas Peruanas es medio el involucramiento laboral (28,6%).

En lo que respecta al desempeño laboral, se ha evidenciado que cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%), de ellos veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y únicamente siete docentes mostraron un desempeño deficiente (9,3%).

Resultados del objetivo específico 3: Establecer la relación de la supervisión y el desempeño laboral del personal docente de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

Tabla 15.

Supervisión y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Malo	
Supervisión	Muy favorable	Fx	20	0	0	20
		%	26,7%	0,0%	0,0%	26,7%
	Favorable	Fx	27	18	0	45
		%	36,0%	24,0%	0,0%	60,0%
	Medio	Fx	0	3	7	10
		%	0,0%	4,0%	9,3%	13,3%
Total		Fx	47	21	7	75
		%	62,7%	28,0%	9,3%	100,0%

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según docentes

Los resultados evidencian que en el estudio de la dimensión de supervisión según la percepción de los docentes, cuarentaicinco de ellos piensan que la supervisión llevada a cabo por el personal de la universidad es favorable (60,0%), veinte docentes piensan que es muy favorable (26,7%) y para diez docentes la Universidad Alas Peruanas realiza una supervisión media (13,3%).

En cuanto al desempeño laboral, cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%) por otro lado, veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y solo siete docentes evidencian un desempeño deficiente (9,3%).

Tabla 16.*Supervisión y el desempeño laboral según trabajadores de la UAP -Filial Chiclayo*

		Desempeño laboral			Total	
		Bueno	Regular	Deficiencia		
Supervisión	Muy favorable	Fx	8	1	1	10
		%	28,6%	3,6%	3,6%	35,7%
	Favorable	Fx	6	4	0	10
		%	21,4%	14,3%	0,0%	35,7%
	Medio	Fx	0	3	5	8
		%	0,0%	10,7%	17,9%	28,6%
Total	Fx	14	8	6	28	
	%	50,0%	28,6%	21,4%	100,0%	

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según trabajadores

Los resultados demuestran que en el estudio de la dimensión de supervisión según la percepción de los trabajadores administrativos, diez de ellos piensan que la supervisión llevada a cabo por el personal de la universidad es muy favorable y similar cantidad piensa que es favorable (60,0%) mientras que para ocho docentes la Universidad Alas Peruanas realiza una supervisión media (28,6%).

En cuanto al desempeño laboral, cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%) por otro lado, veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y solo siete docentes evidencian un desempeño deficiente (9,3%).

Resultados del objetivo específico 4. Conocer la relación de la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

Tabla 17.
Comunicación y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Malo	
Comunicación	Muy favorable	Fx	20	0	0	20
		%	26,7%	0,0%	0,0%	26,7%
	Favorable	Fx	27	18	0	45
		%	36,0%	24,0%	0,0%	60,0%
	Media	Fx	0	3	7	10
		%	0,0%	4,0%	9,3%	13,3%
Total		Fx	47	21	7	75
		%	62,7%	28,0%	9,3%	100,0%

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según docentes

Los hallazgos demuestran que en el estudio de la dimensión de comunicación según la percepción de los docentes, donde cuarentaicinco de ellos piensan que la comunicación efectuada en la universidad es favorable (60,0%), veinte docentes piensan que es muy favorable (26,7%) y para diez docentes la Universidad Alas Peruanas realiza una supervisión media (13,3%).

En cuanto al desempeño laboral, cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%) por otro lado, veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y solo siete docentes evidencian un desempeño deficiente (9,3%).

Tabla 18.*Comunicación y el desempeño laboral según trabajadores de la UAP -Filial Chiclayo*

		Desempeño laboral			Total	
		Bueno	Regular	Deficiencia		
Comunicación	Muy favorable	Fx	4	1	1	6
		%	14,3%	3,6%	3,6%	21,4%
	Favorable	Fx	10	2	0	12
		%	35,7%	7,1%	0,0%	42,9%
	Medio	Fx	0	5	5	10
		%	0,0%	17,9%	17,9%	35,7%
Total	Fx	14	8	6	28	
	%	50,0%	28,6%	21,4%	100,0%	

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según trabajadores

Los resultados demuestran que en el estudio de la dimensión de comunicación según la percepción de los trabajadores, donde doce de ellos piensan que la comunicación efectuada en la universidad es favorable (42,9%), diez trabajadores administrativos piensan que es media la comunicación al interior de la universidad (35,7%) y solo seis docentes consideran que la comunicación es muy favorable en la Universidad Alas Peruanas (21,4%).

En cuanto al desempeño laboral, cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%) por otro lado, veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y solo siete docentes evidencian un desempeño deficiente (9,3%).

Resultados del objetivo específico 5. Determinar la relación de las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo, año 2019.

Tabla 19.

Condiciones laborales y el desempeño laboral según docentes de la UAP -Filial Chiclayo

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Malo	
Condiciones laborales	Muy favorable	Fx	23	0	0	23
		%	30,7%	0,0%	0,0%	30,7%
	Favorable	Fx	24	18	0	42
		%	32,0%	24,0%	0,0%	56,0%
	Medio	Fx	0	3	7	10
		%	0,0%	4,0%	9,3%	13,3%
Total	Fx	47	21	7	75	
	%	62,7%	28,0%	9,3%	100,0%	

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según docentes

Los resultados evidencian que la dimensión de condiciones laborales según la percepción de los docentes, donde cuarenta y dos de ellos piensan que las condiciones laborales en la universidad es favorable(56,0%), veinte tres docentes consideran que es muy favorable (30,7%) mientras que para diez docentes piensa que en la Universidad Alas Peruanas las condiciones laborales es media (13,3%).

En cuanto al desempeño laboral, cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%) por otro lado, veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y solo siete docentes evidencian un desempeño deficiente (9,3%).

Tabla 20.*Condiciones laborales y el desempeño laboral según trabajadores de la UAP -Filial Chiclayo*

			Desempeño laboral			Total
			Bueno	Regular	Deficiencia	
Condiciones laborales	Muy favorable	Fx	7	1	1	9
		%	25,0%	3,6%	3,6%	32,1%
	Favorable	Fx	7	2	0	9
		%	25,0%	7,1%	0,0%	32,1%
	Media	Fx	0	5	5	10
		%	0,0%	17,9%	17,9%	35,7%
Total	Fx	14	8	6	28	
	%	50,0%	28,6%	21,4%	100,0%	

Fuente: Escala CL-SPC(2004) y cuestionario de desempeño según trabajadores

Los resultados dejan entrever que en el estudio de la dimensión de condiciones laborales según la percepción de los trabajadores administrativos, donde diez de ellos piensan que las condiciones laborales en la universidad es media (35,7%), mientras que nueve trabajadores administrativos consideran que es favorable y similar número de trabajadores consideran que las condiciones laborales es muy favorable al interior de la universidad (30,7%).

En cuanto al desempeño laboral, cuarentaisiete docentes evidencian un desempeño bueno (62,7%) por otro lado, veintisiete docentes tienen desempeño regular (28,0%) y solo siete docentes evidencian un desempeño deficiente (9,3%).

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Ha: El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Ho: El clima organizacional no tiene relación directa con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Tabla 21.

Relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo.

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La variable clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los docente de la Universidad Alas Peruanas. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la variable clima organizacional y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es de 0,881 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, et, al (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Tabla 22.
Relación entre el Clima organizacional y desempeño laboral según trabajadores de la UAP-Filial-Chiclayo.

		Realización personal	Desempeño laboral)
Realización personal	Correlación de Pearson	1	,777**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	29	28
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,777**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La variable clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Alas Peruanas. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la variable clima organizacional y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es de 0,881 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, et, al (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.001, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.001 (bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Hipótesis 1:

Ha: La autorrealización se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo

Ho: La autorrealización no se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo

Tabla 23.

Relación entre la realización personal y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo.

			Realización personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de realización personal se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión de realización personal y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es de 0,744 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede

afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 1.

Tabla 24.
Relación entre la realización personal y desempeño laboral según trabajadores de la UAP-Filial-Chiclayo.

		Realización personal	Desempeño laboral
Realización personal	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	28
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de realización personal se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad .Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión de realización personal y se obtuvo como resultado el valor 0.00.

La correlación entre la realización personal y el desempeño laboral es de 0,790** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et al* (2014) es considerada como una correlación directa, pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (bilateral) de 0.000, y un $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1

Hipótesis 2:

Ha: El involucramiento laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Ho: El involucramiento laboral no se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Tabla 25.

Relación entre el Involucramiento y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo.

		Involucramiento laboral	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coficiente de correlación	1,000 ,796**	
		Sig. (bilateral)	. ,000	
	N	75	75	
	Desempeño laboral	Coficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de involucramiento laboral se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión involucramiento laboral y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral es de 0,796 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede

afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 2.

Tabla 26.
Relación entre el Involucramiento y desempeño laboral según trabajadores de la UAP-Filial-Chiclayo.

		Involucramiento laboral	Desempeño laboral
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	1	,768**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	28
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,768**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de involucramiento laboral se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Alas Peruanas. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión involucramiento laboral y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral es de 0,768 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 2.

Hipótesis 3:

Ha: La supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Ho: La supervisión no se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Tabla 27.

Relación entre la supervisión y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo.

			Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de supervisión se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión supervisión y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre la supervisión y el desempeño laboral es de 0,859 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede

afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 3.

Tabla 28.
Relación entre la supervisión y desempeño laboral según trabajadores de la UAP-Filial-Chiclayo

		Supervisión	Desempeño laboral
Supervisión	Correlación de Pearson	1	,793**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	28
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,793**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de supervisión se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión supervisión y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre la supervisión y el desempeño laboral es de 0,793 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 3.

Hipótesis 4:

Ha: La comunicación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Ho: La comunicación no se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Tabla 29.

Relación entre la comunicación y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo

		Comunicación	Desempeño laboral)	
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de comunicación se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad .Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión comunicación y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre la comunicación y el desempeño laboral es de 0,929 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa.

Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 4.

Tabla 30.
Relación entre la comunicación y desempeño laboral según trabajadores de la UAP-Filial-Chiclayo

		Comunicación	Desempeño laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	29	28
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de comunicación se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión comunicación y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre la comunicación y el desempeño laboral es de 0,753 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 4.

Hipótesis 5:

Ha: Las condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Ho: Las condiciones laborales no se relacionan directamente con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas, Filial Chiclayo.

Tabla 31.

Relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo

			Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de las condiciones laborales se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión las condiciones laborales y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral es de 0,880 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa.

Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 5.

Tabla 32.
Relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral según docentes de la UAP-Filial-Chiclayo

		Condiciones laborales	Desempeño laboral
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	1	,816**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	29	28
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La dimensión de las condiciones laborales se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad. Aplicando la función Coeficiente “r” tomando como base los valores de la dimensión comunicación y se obtuvo como resultado el valor 0,00.

La correlación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral es de 0,816 ** de acuerdo a la “r” de Spearman, la cual según la escala de Hernández, *et, al* (2014) es considerada como una correlación directa pero estadísticamente significativa. Spearman le asigna un Sig. (Bilateral) de 0.000, donde $p < 0.05$, por lo cual se puede afirmar que la correlación es significativa al nivel 0.00 (Bilateral), lo que permite tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación 5.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Según la percepción de los docentes, el clima organizacional es favorable y muy favorable y en menor proporción desfavorable, según la percepción de los trabajadores administrativos el clima es medio, favorable en menor proporción muy favorable en lo concerniente a las dimensiones: realización personal, la supervisión, involucramiento laboral, la comunicación y las condiciones laborales. Según la evaluación quedo demostrado que el desempeño de los docentes y trabajadores administrativos es desempeño muy bueno, bueno y regular. La variable clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Universidad. Existen estudios contradictorios como el de Medina(2017) se encontró que las dimensiones del clima organizacional resultaron positivas pero muy bajo el desempeño docente y bueno refiere que las acciones de mejora en la institución. El clima organizacional tiene correlación variada en cuanto al desempeño de la labor docente. Resultados que están sostenidos por Dorta (2013) quien sostiene que el clima organizacional es“una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida por los miembros de la organización, que influye en sus comportamientos y que tiene una duración relativa, lo cual fue desarrollado y ampliado posteriormente por otros investigadores” (p.15). Como se puede apreciar el comportamiento de los trabajadores están directamente relacionados con el ambiente interno organizacional.

Respecto a la dimensión de realización personal resultó favorable y muy favorable para la dimensión de realización personal según la percepción de los docentes y trabajadores

administrativos, también se evidenció que los docentes y trabajadores administrativos demuestran tener un desempeño laboral muy bueno y bueno confirmando de esta manera la relación directa y significativa entre la realización personal y el desempeño laboral. Similares estudios fue el de Zambrano, Ramon y Espinoza (2017) quienes encontraron que el clima organizacional revela su carácter descriptor dentro de la empresa educativa lo cual interfiere en el comportamiento de los intervenidos de una manera muy significativa.

Los resultados resultaron favorables y muy favorables para la dimensión de involucramiento laboral según la percepción de los docentes, mientras que para los trabajadores administrativos resulto ser muy favorable y favorable. También se evidenció que los docentes y trabajadores administrativos demuestran tener un desempeño laboral muy. La prueba de hipótesis demostró la relación directa y significativa entre involucramiento laboral y el desempeño laboral. Similares resultados se encontró en Zans(2017) que determinó que el clima organizacional es favorable y desfavorable considerado de mucho optimismo, entusiasmo, frialdad y distanciamiento entre los trabajadores. Resultados en Palma (2004), define este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante, Ferreira (2006) dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.

Los resultados evidencian que según la percepción de los docentes, la supervisión es favorable, muy favorable y una supervisión media. Respecto a los trabajadores administrativos refieren que a la supervisión es muy favorable y favorable pero también una supervisión media. Lo que permite afirmar la relación de manera directa y significativa de la supervisión con el

desempeño laboral. Similar fue el estudio de Almeida (2019) quien sostuvo la existencia de una relación directamente proporcional entre la supervisión y el desempeño laboral. Supervisión Sonia Palma (2004) la define como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización y la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados.

Los hallazgos demuestran que en el estudio de la dimensión de comunicación según la percepción de los docentes, es favorable, muy favorable y también una comunicación media. En lo que respecta a los trabajadores administrativos, la comunicación del clima laboral es favorable, media y muy favorable en la Universidad. La relación entre la comunicación es directa y significativa con el desempeño laboral. Al respecto Palma (2004) afirma que la comunicación es “la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (p.56). Al respecto, es importante que el acceso a la información deba ser horizontal dentro de la universidad para promover la comunicación interna.

Según los resultados resultó favorable y muy favorable la dimensión condiciones laborales según la percepción de los docentes y los trabajadores administrativos. También se evidenció que los docentes y trabajadores administrativos demuestran tener un desempeño laboral muy bueno y bueno confirmando así la relación directa y significativa entre la dimensión y variable. Similar fue el resultado de Barriga (2016) donde se encontró una relación

directamente proporcional. Resultados que tiene el aporte de la teoría de Palma (2004) respecto a las Condiciones Laborales que lo asume como el “reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo”(p.33). Al respecto los trabajadores se sienten cómodos y satisfechos por el ambiente y los estímulos que pueda recibir por parte de la organización para desarrollar el trabajo en las mejores condiciones.

CONCLUSIONES

El clima organizacional desde la percepción de los docentes resultó ser favorable y muy favorable, mientras que para los trabajadores administrativos resultó ser medio y favorable en las dimensiones; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. También, quedó demostrado un desempeño laboral Muy bueno y bueno en sus dimensiones; calidad y productividad, conocimiento, compromiso, liderazgo y el trabajo en equipo de los docentes y trabajadores administrativos. Se encuentra correlación altamente significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Se evidenció una correlación positiva y significativa entre la dimensión de realización personal del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes y trabajadores administrativos de la universidad.

Se observa una correlación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes y trabajadores administrativos de la universidad.

Se encuentra una correlación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes y trabajadores administrativos de la universidad.

Se demuestra una correlación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes y trabajadores administrativos de la universidad.

Se denotó una correlación altamente significativa y positiva entre la dimensión condiciones laborales del clima organización y el desempeño laboral de los docentes, pero no resultando igual en los trabajadores administrativos de la universidad.

RECOMENDACIONES

A pesar que las conclusiones han evidenciado ser muy favorable el clima organizacional y buen desempeño laboral en el personal docente y solo medianamente en el personal administrativo, en este sentido se presentan sugerencias con el firme propósito que se optimice el clima organizacional en la universidad de tal manera que genere un ambiente positivo para para todo su personal y por ende el desempeño laboral será mucho mejor.

Al responsable de la Oficina de Gestión de Talento plantear un Plan de evaluación permanente del desempeño al personal administrativo donde se promueva acciones de reconocimiento a través de cartas de felicitaciones, bonos o vales de compras, premiaciones al mejor trabajador al término del año, porque este reconocimiento se da únicamente para el personal docente por semestre académico.

El responsable de la Oficina de Gestión de Talento debe considerar:

Ejecutar el Plan de capacitación semestral que permita la realización personal mediante capacitación al personal docente y en especial al personal administrativo en temas relacionados a las funciones que cumple en la universidad, de esta manera desarrollar las competencias que el cargo demanda y les permita la realización profesional y personal.

Propiciar el fortalecimiento del involucramiento laboral en el personal administrativo y docente a través de actividades como el feedback entre el personal en especial administrativo,

fijar metas y objetivos comunes, implementar sistemas de motivación y responsabilidades y con ello fomentar un buen clima laboral.

Los coordinadores de escuelas, jefes de las diferentes áreas y la oficina de gestión de Talento, a efectuar la supervisión del personal bajo su dirección donde muestre una actitud clara y precisa para designar actividades, establecimiento de normas, delegar roles claros y específicos a fin de detectar problemas o inconvenientes para un adecuado desempeño laboral.

Promover al interior de las diferentes escuelas, oficina de gestión de Talento y demás áreas y servicios de la universidad a desarrollar la comunicación asertiva, con el propósito que se maneje adecuadamente y asertivamente al personal donde ellos se sientan cómodos, agradables en un clima cálido de confianza y seguridad. Toda vez que la comunicación asertiva es un factor determinante para el clima organizacional.

A la oficina de logística y seguridad a proporcionar las condiciones laborales del personal garantizando las condiciones para evitar enfermedades, reducción de riesgos y otro tipo de peligros que puedan ocasionarse en el centro de labores. De esta manera se estaría fomentando las relaciones positivas que conduzcan a la productividad y la estabilidad del servicio brindado por la universidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Almeida, M. (2019). *Clima organizacional y el desempeño docente en la Escuela General Básica Fernando Pizarro Bermeo del Cantón Guayaquil parroquia Tarqui. Del año lectivo 2017-2018*. Tesis de maestría, Univeridad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Álvarez.M. (2012) *Teorías Psicológicas*. Red Tercer Milenio S.C. México.
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista Psicológica del Deporte*.
- Asenjo, V. (2010). *Gestión Pública*. Lima: Editorial Perú Graf.
- Barriga, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la Univesidad "Jaime Bausate y Meza"Jesus Maria-lima,2016*. Tesis de grado, Univesidad Jaime Bausate y Meza, Lima.
- Bernal Torres, C. (2010). Instrumentos de recolección de Información. En C. A. Bernal Torres, *Metodología de Investigación; adminstración, economia, humanidades y ciencias sociales* (pág. 250). Cali. Colombia: Pearson.
- Brunet, J. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones; definición, diagnósticos y consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Casa, M.(2015) *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de San Jerónimo-2015*(Tesis de grado) ,Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Carraco,S.(2016) *Metodología de investigación Científica . Pautas metodológicas par diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos. Lima

- Casaverde.M. (2019). *Clima laboral en el personal de la institución educativa selmira de varona. Chiclayo, 2017*. Tesis de grado, Universidad Católica de los Angeles de Chimbote, Chiclayo.
- Cotton, P y Hart, P. (2003). Desarrollando un clima organizacional óptimo. Extraído el 13 de diciembre del 2019 de: <http://www.losrecursoshumanos.com/desarrollando-un-clima-organizacional-optimo/>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª. ed.) México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México D.F: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Chavenato,I., (2009). *Gestión de talento humano*. (3a ed. ed.). McGraw-Hill: McGraw-Hill.
- De Cenzo, R. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid: Madrid.
- Dessler, G. y Varela, R (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. 5ta Edición. Pearson Educación, México.
- Dessler, G. (2009). *Administracion de Recusos Humanos*. México D.F: Pearson Educacion .
- Diaz, R., y Fernandez, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño docente*. Tesis de grado, Universidad Científica del Peru, Perú.
- Dorta, A. (30 de 12 de 2013). *Definiciones y dimensiones de clima organizacional*. Recuperado el 28 de 09 de 2019, de Centrod de desarrollo gerencial: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013>
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.

- Fiestas, K. (2018). *Clima organizacional y desempeño docente. Universidad San Pedro Filial Chiclayo 2016*. Tesis de maestría, Universidad San Pedro, sección de postgrado de la postgrado, Chiclayo.
- Flores, M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Espacios*, 22.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. México: Oxford University Press.
- García, A, Moro, M. y Medina, M (2010). Evaluación y dimensión que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de calidad Asistencial*, 25(4),207-2014.
- Golcalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*.
- Gutierrez, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño docente en una Institución Educativa Pública y Privada*. Tesis de maestría, Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú.
- Guzmán, B. (2015). *Clima organizacional y su relación con el desempeño docente de los .S.T.P. Trujillo y Florencia de Mora*. Tesis doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Halpin, A., y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press. .
- HayGroup, & SAP. (2006). *Facebook recursos humanos*. Navarra: Thomson y Aranzadi.
- Hernández, S; Fernández, C. y Batista.P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. México.
- Hernández, V. y Rojas, M.(2011) *Propuesta de creación de un instrumento de medición del clima organizacional para una industria farmacéutica*(Tesis de maestría).universidad ICESI, Santiago de Cali.

- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.
- Huashuayo, H., & Flores, G. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de docentes en la institución educativa n° 54313 de Ancobamba – Chapimarca -provincia de Aymaraes – 2017*. Tesis de grado, Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay-Apurimac.
- Hungler, P. (1994). Investigación Científica en ciencias de la Salud. En P. D. Hungler Bernadette, *Investigación Científica en ciencias de la Salud* (pág. 112). Mexico: Interamericana.
- Koontz, H. (2007). *Elementos de Administración, Un enfoque Internacional* (7ª Ed. ed.). México:: Mc Graw Hill.
- Lazo, A., y Bautista., R. (2015). Implicaciones del presentismo en la productividad laboral del área de la salud. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1).
- Likert, R. (1967). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. México: Trillas.
- Likert, R. (2011). Le gouvernement participatif de l'entreprise, Clection Hommes et organisations. En L. Brunet, *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* (pág. 39). Paría: Trillas.
- Litwin y Stinger (1968). Dimensiones del Clima Organizacional. Extraído el 02 de enero del 2020 de: <http://es.slideshare.net/wortega009/clima-organizacional-y-la-teora-de-las-9-dimensiones-pdf>
- Medina, A. (2017). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito*. Tesis de maestría , Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Navarro, R. G. (2007). Clima y Compromiso organizacional. *ResearchGate*, I(1).

- Navarro, R.; García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso organizacional. Una organización*. Volúmen I. Disponible en <http://eumed.net/libros/2007c/>.
- Ñipe, J. (2015) *Programa de motivación para mejorar el aprendizaje significativo del módulo de gestión empresarial de los alumnos del II semestre de contabilidad-turno nocturno en el I.E.S.TP. Carlos Salazar Romero del distrito de nuevo Chimbote 2014* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque.
- Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: estado de asuntos. *Revista de Psicología de la universidad César Vallejo*, 347-362.
- Osorio y Espinosa. (2008). Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos. *Revista Capital Humano, 1999 SEP., VIII(81)*, 36-42.
- Palma, S. (2004). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Recuperado el 02 de 10 de 2019, de universitarias
- Pastrana, V. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño docentes en el instituto cultural perunao norteamericano-sede San Miguel-Lima*. Tesis de grado, Universidad de Chiclayo, Lima.
- Peñaloza, M. y Pirela, V. (2017) Clima organizacional del personal del Instituto Pedagógico Rural El Mácaro. *Encuentro educacional*. 24 (1,2,3), 192-211
- Portilla, S., & colbs. (2014). *El emprendimiento nace dentro de las empresas*. (U. d. Desarrollo, Ed.)
- Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinante del clima laboral en Chile. Chile.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educacion .
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* . México D.F: Pearson Educacion .
- Robbins, S., y De Cenzo, D. (2007). *Fundamentos de la Administración* (3ª Ed ed.). México: Limusa.

- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson/Prentice Hall.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México : Pearson Pearson.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna del personal*. (7a Ed. ed.). México: Cengage Learning.
- Rodríguez, M. (2005). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. (3ª ed.) México D.f.: Alfaomega.
- Ruiz, K. (2009). *La importancia de la Administración del Desempeño en las Organizaciones*. Recuperado el 02 de 10 de 2019, de www.monografias.com/trabajos16/administracion-deldesempenio/administracion-del-desempenio.shtml
- Stoner, J .; Freeman, E., y Gilbert, D. (2002). *Administración*. 6ª Ed. México. Aprendiz Salón.
- Sum, I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar.
- Schein, E. (1996). *Psicología de la Organización*. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Tamayo y Tamayo (2003) .*Proceso de la investigación científica*. Limusa. México
- Torres, M. (2010). *Contribución de la información en el diseño de una aproximación de la evaluación de la Calidad del Servicio*. Tesis doctoral , Universidad Nacional Experimental Antonio José de Sucre, Colombia.
- Torres, M., y Vasquez, C. (2010). La Calidad: Evolución de su significado y aplicación en Servicios. *Revista Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 4(2).
- Zambrano, J., Ramon, M., y Espinoza, E. (abril de 2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la universidad tecnica de Machala. *Revsita científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(2), 163-172.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis de maestria, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua, Matagalpa-Nicargaua.

Werther, W. y Davis, K. (1996). Administración de Personal y Recursos Humanos. México
D.F.: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO : CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS –FILIAL CHICLAYO				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la autorrealización y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la supervisión y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019?</p>	<p>Objetivos general Establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación de la autorrealización y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019</p> <p>Establecer la relación del involucramiento laboral y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019.</p> <p>Determinar la relación de la supervisión y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019.</p> <p>Evaluar la relación de la comunicación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo</p>	<p>Hipótesis general El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo.</p> <p>Hipótesis específicas La autorrealización se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo.</p> <p>El involucramiento laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo.</p> <p>La supervisión se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo.</p> <p>La comunicación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal docente y</p>	<p>V 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realización Personal ❖ Involucramiento Laboral Supervisión ❖ Comunicación ❖ Condiciones Laborales <p>V 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Calidad y productividad ❖ Conocimiento ❖ Compromiso y presentismo. ❖ Iniciativa / Liderazgo ❖ Trabajo en equipo 	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional transversal</p> <p>Diseño de investigación: Trasversal no experimental</p> <p>Método de investigación Inductivo hipotético</p> <p>Población y muestra: ❖ Colaboradores</p> <p>Técnica e instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Escala Clima Laboral CL – SPC(Sonia Palma, 2004) ❖ cuestionario de desempeño laboral ❖ Validez y confiabilidad: ❖ Validez de contenido mediante técnica juicio de expertos.

<p>¿Cómo se relacionan las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019?</p>	<p>de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019.</p> <p>Determinar la relación de las condiciones laborales y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo, año 2019.</p>	<p>administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo.</p> <p>Las condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas-Filial Chiclayo.</p>		<p>❖ Confiabilidad mediante prueba piloto.</p>
--	--	--	--	--

Anexo 2.Instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

Escala de clima laboral SPC para personal de La Universidad Alas Peruanas

Estimado docente / administrativo

A continuación se presenta proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo en el cual usted labora. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones de respuesta relacionado a describir mejor su ambiente laboral..

Marca con un aspa (X) solo una alternativa la que mejor convenga con su punto de vista. No hay respuestas buenas ni malas. Considere la siguiente escala de valoración:
Nunca 1; Poco (2); Regular (3) ;Mucho(4); siempre(5).

Dimensiones / ítems	5	4	3	2	1
1. Existen oportunidades de progresar en la organización					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					

20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
42. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la empresa.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
 INTERNACIONALES

Evaluación de desempeño de personal de la Universidad Alas Peruanas

1. Información del empleado

Nombre	Cargo	Fecha de contratación	Fecha de evaluación

Instrucciones:

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica. Luego sume y divida por la cantidad total de preguntas. El promedio dará como resultado una puntuación general de desempeño.

- ✓ Muy insatisfactorio=1
- ✓ Insatisfactorio =2
- ✓ Satisfactorio= 3
- ✓ Muy satisfactorio=4
- ✓ Sobresaliente = 5

2. Cuestionario:

Desempeño / preguntas	Escala
Calidad y productividad	
1. Precisión y calidad del trabajo realizado.	
2. Cantidad de trabajo completada.	
3. Organización del trabajo en tiempo y forma.	
4. Cuidado de herramientas y equipo.	
Promedio:	
2- Conocimiento	
5. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.	
6. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.	
7. Uso y conocimiento de herramientas.	
8. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.	
9. Capacidad de enseñar/entrenar a otros.	
Promedio:	
3- Compromiso y presentismo	
10. Trabaja sin necesidad de supervisión.	

11. Se esfuerza más si la situación lo requiere.	
12. Puntualidad.	
13. Presentismo.	
Promedio:	
4- Iniciativa / Liderazgo	
Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones.	
14. Elige prioridades de forma eficiente.	
15. Sugiere mejoras.	
16. Identifica errores y trabaja para arreglarlos.	
17. Motiva y ayuda a los demás.	
Promedio:	
5- Trabajo en equipo	
18. Trabaja fluidamente con supervisores, pares y subordinados.	
19. Tiene una actitud positiva y proactiva.	
20. Promueve el trabajo en equipo.	
Promedio:	

3. Comentarios

Comentarios del empleado
Comentarios y recomendaciones del evaluador
Metas y objetivos del empleado para la próxima evaluación

4. Puntuación general de desempeño:

Marque el resultado que mejor refleje el desempeño general.

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

.....
Firma empleado

.....
Firma evaluador

Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
 INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:
- 1.2 GRADO ACADÉMICO:
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA:
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Factores asociados a la deserción universitaria de los estudiantes de primer al tercer ciclo de la escuela académico profesional de estomatología de la UAP- filial Chiclayo
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Jessica Medarda Ramos Requena
- 1.6 MAESTRÍA: Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta a estudiantes

II. ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Buen o (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
1. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observadas					
2. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					
3. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					
4. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					
6. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					
7. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					
8. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					
9. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) = 76

VALORACIÓN CUALITATIVA = Muy Bueno

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD = Aceptable

Legenda

01-13 Improcedente

14-16 Aceptable con recomendación

17-20 Aceptable

Chiclayo, de Noviembre del 2019

.....
 Firma y Pos Firma del experto

DNI:.....

N° Teléfono.....



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1 **APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:**
- 1.2 **GRADO ACADÉMICO:**
- 1.3 **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**
- 1.4 **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Factores asociados a la deserción universitaria de los estudiantes de primer al tercer ciclo de la escuela académico profesional de estomatología de la UAP- filial Chiclayo
- 1.5 **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Jessica Medarda Ramos Requena
- 1.6 **MAESTRÍA:** Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta a docentes

II. ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Buen o (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
1. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observadas					
2. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					
3. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					
4. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					
6. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					
7. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					
8. METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del estudio					
9. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) = 76

VALORACIÓN CUALITATIVA = Muy Bueno

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD = Aceptable

Leyenda

- 01-13 Improcedente
- 14-16 Aceptable con recomendación
- 17-20 Aceptable

Chiclayo, de Noviembre del 2019

.....
Firma y Pos Firma del experto

DNI:.....

Nº Teléfono.....

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1 **APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:**
- 1.2 **GRADO ACADÉMICO:**
- 1.3 **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:**
- 1.4 **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Factores asociados a la deserción universitaria de los estudiantes de primer al tercer ciclo de la escuela académico profesional de estomatología de la UAP- filial Chiclayo
- 1.5 **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Jessica Medarda Ramos Requena
- 1.6 **MAESTRÍA:** Docencia universitaria y gestión educativa
- 1.7 **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Entrevista a Coordinadores

II. ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy Bueno (17-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
1. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observadas					
2. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					
3. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					
4. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					
6. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					
7. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					
8. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					
9. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) = 76

VALORACIÓN CUALITATIVA = Muy Bueno

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD = Aceptable

Legenda

01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

Chiclayo, de Noviembre del 2019

.....
Firma y Pos Firma del experto

DNI:.....

N° Teléfono.....

Anexo 4.Confiabilidad de la escala de Clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	50

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
DCL1	3,80	,658	75
DCL2	3,63	,693	75
DCL3	3,91	,293	75
DCL4	3,63	,588	75
DCL5	3,91	,808	75
DCL6	3,92	,784	75
DCL7	4,17	,529	75
DCL8	3,87	,664	75
DCL9	3,68	,857	75
DCL10	4,80	,403	75
DCL11	3,80	,403	75
DCL12	3,39	,820	75
DCL13	4,11	,509	75
DCL14	3,75	,824	75
DCL15	3,75	,824	75
DCL16	3,75	,824	75
DCL17	3,75	,824	75
DCL18	3,75	,824	75
DCL19	3,75	,824	75
DCL20	3,75	,824	75
DCL21	3,75	,824	75
DCL22	3,75	,824	75
DCL23	3,75	,824	75
DCL24	3,75	,824	75
DCL25	3,75	,824	75
DCL26	3,75	,824	75
DCL27	3,53	,684	75
DCL28	3,67	,664	75
DCL29	3,77	,815	75
DCL30	4,52	,950	75
DCL31	4,52	,950	75
DCL32	3,47	,890	75

DCL33	3,53	,811	75
DCL34	3,77	,831	75
DCL35	3,73	,684	75
DCL36	3,37	,835	75
DCL37	3,77	,649	75
DCL38	3,40	,805	75
DCL39	3,73	,859	75
DCL40	3,73	,859	75
DCL41	3,79	,776	75
DCL42	4,00	,637	75
DCL43	3,59	,807	75
DCL44	3,76	,819	75
DCL45	3,71	,802	75
DCL46	3,80	,838	75
DCL47	3,65	,830	75
DCL48	3,75	,773	75
DCL49	3,93	,827	75
DCL50	3,87	,811	75

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DCL1	185,88	1204,404	,893	,996
DCL2	186,05	1201,511	,908	,996
DCL3	185,77	1230,691	,721	,996
DCL4	186,05	1209,673	,871	,996
DCL5	185,77	1193,070	,929	,996
DCL6	185,76	1201,374	,802	,996
DCL7	185,51	1218,226	,733	,996
DCL8	185,81	1203,208	,910	,996
DCL9	186,00	1190,622	,917	,996
DCL10	184,88	1221,837	,838	,996
DCL11	185,88	1221,837	,838	,996
DCL12	186,29	1195,075	,879	,996
DCL13	185,57	1217,843	,775	,996
DCL14	185,93	1189,063	,983	,996
DCL15	185,93	1189,063	,983	,996
DCL16	185,93	1189,063	,983	,996
DCL17	185,93	1189,063	,983	,996
DCL18	185,93	1189,063	,983	,996
DCL19	185,93	1189,063	,983	,996
DCL20	185,93	1189,063	,983	,996
DCL21	185,93	1189,063	,983	,996
DCL22	185,93	1189,063	,983	,996
DCL23	185,93	1189,063	,983	,996
DCL24	185,93	1189,063	,983	,996
DCL25	185,93	1189,063	,983	,996
DCL26	185,93	1189,063	,983	,996
DCL27	186,15	1202,046	,908	,996
DCL28	186,01	1203,797	,897	,996
DCL29	185,91	1190,005	,977	,996
DCL30	185,16	1185,515	,905	,996
DCL31	185,16	1185,515	,905	,996
DCL32	186,21	1189,143	,906	,996
DCL33	186,15	1193,667	,915	,996

DCL34	185,91	1188,788	,979	,996
DCL35	185,95	1207,538	,790	,996
DCL36	186,31	1194,405	,875	,996
DCL37	185,91	1207,059	,846	,996
DCL38	186,28	1195,799	,882	,996
DCL39	185,95	1187,105	,975	,996
DCL40	185,95	1187,240	,973	,996
DCL41	185,89	1193,232	,965	,996
DCL42	185,68	1206,572	,873	,996
DCL43	186,09	1192,870	,934	,996
DCL44	185,92	1189,426	,982	,996
DCL45	185,97	1191,297	,970	,996
DCL46	185,88	1188,810	,970	,996
DCL47	186,03	1190,188	,955	,996
DCL48	185,93	1193,523	,964	,996
DCL49	185,75	1192,705	,913	,996
DCL50	185,81	1194,992	,891	,996

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
189,68	1245,599	35,293	50

Confiabilidad de la ficha de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	96,6
	Excluido ^a	1	3,4
	Total	29	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
ADL1	4,2143	,41786	28
ADL2	4,0000	,66667	28
ADL3	3,3929	,49735	28
ADL4	3,5714	,50395	28
ADL5	3,4286	,50395	28
ADL6	3,3214	,47559	28
ADL7	3,4286	,50395	28
ADL8	3,3571	,48795	28
ADL9	3,3929	,49735	28
ADL10	3,1429	,35635	28
ADL11	3,7143	,46004	28
ADL12	3,3571	,48795	28
ADL13	3,2143	,41786	28
ADL14	3,2143	,41786	28
ADL15	3,3929	,49735	28
ADL16	3,1786	,39002	28
ADL17	3,6429	,48795	28
ADL18	3,6429	,48795	28
ADL19	3,3571	,48795	28
ADL20	3,3929	,49735	28
ADL21	3,3214	,47559	28
ADL22	3,5000	,50918	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ADL1	71,9643	73,739	,776	,980
ADL2	72,1786	69,930	,817	,980
ADL3	72,7857	71,434	,928	,978
ADL4	72,6071	72,618	,770	,980
ADL5	72,7500	71,528	,904	,979
ADL6	72,8571	72,053	,893	,979
ADL7	72,7500	71,528	,904	,979
ADL8	72,8214	71,634	,922	,979
ADL9	72,7857	71,434	,928	,978
ADL10	73,0357	75,517	,620	,981
ADL11	72,4643	74,406	,613	,981
ADL12	72,8214	71,634	,922	,979
ADL13	72,9643	73,739	,776	,980
ADL14	72,9643	73,739	,776	,980
ADL15	72,7857	71,434	,928	,978
ADL16	73,0000	74,593	,704	,980
ADL17	72,5357	73,369	,703	,980
ADL18	72,5357	73,369	,703	,980
ADL19	72,8214	71,634	,922	,979
ADL20	72,7857	71,434	,928	,978
ADL21	72,8571	72,053	,893	,979
ADL22	72,6786	72,004	,836	,979

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
76,1786	79,485	8,91546	22