

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS

**“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE
LA AMAZONIA, YARINACocha-2017”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

BACH. HARRY FIGUEROA RÍOS

PUCALLPA – PERÚ

2017

DIDICATORIA

A Dios por haberme dado buena salud, para poder lograr mis objetivos y metas profesionales.

A mis padres con mucho amor y cariño, por darme siempre sus sabios consejos y orientaciones para ser una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

El autor expresa su agradecimiento a las siguientes personas e instituciones:

- A la Universidad Alas Peruanas – Filial Pucallpa, por haberme formado como profesional.
- A la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, por haberme permitido realizar las encuesta a sus trabajadores administrativos.
- A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas.
- Al *Lic. Adm.* Jham Elvis Santiago Gómez, por su apoyo en todo momento en la tramitación de la presente tesis.
- Al *M.Sc.* Luis Enrique Huamaní Gabancho, por volcarme sus experiencias y consejos en todo momento.
- Al *Ing.* Freddy Elías Niño Soto por su valioso apoyo como profesor y amigo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un estudio que se realizó con la finalidad de determinar la relación que existe entre los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia.

Para lo cual, se aplicó el diseño correlacional. La muestra con el que se desarrolló la presente investigación fue de 50 trabajadores administrativos de Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. Se aplicó dos pruebas una prueba sobre clima laboral que consta de 50 ítems diseñada para medir los factores del clima laboral, la cual comprende cinco áreas: Condiciones laborales, comunicación, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión. Otro instrumento que mide el desempeño laboral con un total de 23 ítems y 5 dimensiones: Desempeño en relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento.

Asimismo, se llegó a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

Palabras claves: Clima laboral, desempeño laboral

ABSTRACT

The present research work is a study that was carried out with the purpose of determining the relationship that exists between the factors of the labor climate and the competences of the labor performance in the administrative workers of the National Intercultural University of the Amazon.

For which, the correlational design was applied. The sample with which the present investigation was developed was 50 administrative workers from the Intercultural University of the Amazon. Two tests were applied to a test on work climate that consists of 50 items designed to measure the factors of the work climate, which includes five areas: working conditions, communication, self-realization, labor involvement and supervision. Another instrument that measures work performance with a total of 23 items and 5 dimensions: Performance in relation to their superiors, physical conditions, participation in decisions, performance with their work and performance with recognition.

Likewise, it was concluded that there is a highly significant relationship between the work environment and the job performance of the administrative workers of the National Intercultural University of the Amazon, this shows us that the work environment is a fundamental factor to maintain a level of adequate performance in workers within the organization; therefore, it is concluded that there is a positive cause-effect relationship between both variables.

Keywords: Labor climate, job performance.

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	4
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	29
2.4. HIPÓTESIS.....	32
2.4.1. Hipótesis general.....	32
2.4.2. Hipótesis específicas.....	33
2.5. VARIABLES.....	33

2.5.1. Definición conceptual de las variables.....	33
2.5.2. Definición operacional de las variables.....	34
2.5.3. Operacionalización de la variable.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..	40
3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	41
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXO.....	68
▪ Anexo 1: Escala del clima laboral.....	69
▪ Anexo 2: Cuestionario para la evaluación del desempeño laboral.....	73
▪ Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	75

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS:

	Pág.
▪ Tabla N° 1. Operacionalización de las variables.....	35
▪ Tabla N° 2. Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.....	44
▪ Tabla N° 3. Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía	45
▪ Tabla N° 4. Análisis de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.....	47
▪ Tabla N° 5. Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Intercultural de la Amazonía.....	48
▪ Tabla N° 6. Análisis de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Intercultural de la Amazonía.....	50
▪ Tabla N° 7. Relación entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.....	52

GRÁFICOS:

Pág.

- **Gráfico N° 1.** Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.....45
- **Gráfico N° 2.** Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.....46
- **Gráfico N° 3.** Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.....49

INTRODUCCIÓN

En lo referido al clima organizacional, las instituciones públicas, son organizaciones integradas por un equipo humano amplio, el cual se constituye como el principal recurso para lograr promover los objetivos institucionales; en tal sentido, velar porque este recurso humano, logre trabajar bajo un clima adecuado, y propicio; coadyuva a que dicho trabajo contribuya eficientemente a las metas institucionales.

Asimismo, para lograr un desempeño laboral óptimo, se enfoca para los directivos, en que se ofrezca al trabajador un entorno adecuado, para que este pueda desarrollar y poner en marcha su talento en las tareas que le son asignados; este desempeño es clave a la hora de cumplir con las metas institucionales; dado que a más desempeño, se incrementa las posibilidades de cumplir eficaz y eficientemente con las metas institucionales.

La Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, está inmerso dentro de los postulados anteriores; y por tanto es importante lograr promover y mantener un clima organizacional favorable; así, para implementar este clima, es necesario elaborar estudios adecuados para en primer lugar analizar la situación actual del clima organizacional; y a partir de este estudio elaborar programas y proyectos de mejora del clima organizacional.

En tal sentido es que la investigación pretende lograr “Establecer la relación que existe entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017”.

La distribución temática del estudio está constituida de la siguiente manera:

En el capítulo I, se da a conocer el problema de investigación, planteamiento del problema y el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se indica el marco teórico, en la cual se desarrollaron los antecedentes de naturaleza nacional e internacional de la investigación, las bases teóricas, la definición de términos, las hipótesis general y específicas, así como las variables de estudio: clima laboral y desempeño. También se realizó la definición conceptual de las variables y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se aborda la metodología de la investigación, en la que se establece el tipo y nivel de investigación, la descripción del ámbito de la investigación, así como la población y muestra. También se aplicaron las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento, así como el plan de recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se ve la presentación e interpretación de los resultados, como resultados del análisis de fiabilidad y resultados de correlación.

En el capítulo V, se muestra las discusiones, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las universidades públicas del país, actualmente se encuentran sometidas a retos y cambios constantes, producto del comportamiento de los escenarios donde actúan. En el caso peruano es turbulento y riesgoso, con mucha incertidumbre, consecuencia de su entorno interno y externo, como es el caso de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, con sus conflictos políticos desestabilizan el clima laboral de los trabajadores administrativos. De allí, que actualmente la universidad requiere del establecimiento de un clima laboral que favorezca el personal administrativo, que la integran y se vinculan directamente con el trabajo.

Por lo general, en nuestro medio, es usual que en las áreas administrativas existan y cumplan su rol primario, para el desempeño eficaz de sus labores, por ello se considera que es necesario conocer el clima laboral, como primera actividad, que permita el desempeño del personal administrativo, que ejercen influencia de una u otra manera en el clima laboral de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, quienes de modo alguno también perciben las variaciones en la conducta de las personas que apoyan, directa o indirectamente, es necesario conocer los ambientes de trabajo que se generan en las diversas actividades que conforman el quehacer universitario a través de procesos de evaluación que impacten en la efectividad del desarrollo armónico de la UNIA. Es por ello que se ha considerado la importancia de realizar un análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal administrativo, que identifique las áreas de oportunidad para establecer estrategias que conlleven al cumplimiento de las metas propuestas. Cabe tener en cuenta la relación que mantienen esas conductas con los resultados obtenidos y especialmente detectar la

satisfacción con la formación académica recibida. Resulta relevante conocer el nivel en que se encuentran estos indicadores, tanto para evidenciar si se están logrando los resultados esperados, como para saber qué medidas correctivas aplicar en el caso de que estos no se encuentren en el nivel esperado y ello se puede lograr a través del estudio del clima laboral.

El clima laboral, determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña. El desempeño laboral según Chiavenato (2006), *“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”*. Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: *“Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones”*. Estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecer sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía.

El clima laboral, se refiere a las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. El concepto de clima laboral nos permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una visión más global, integrando el ambiente laboral como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos. El clima laboral y la relación con el desempeño permitirán conocer qué tipo de clima laboral presentan el personal administrativo de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha en el año 2017.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general:

- ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha – 2017?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cuál es la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017?
- ¿Cuál es la relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017?
- ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general:

- Establecer la relación que existe entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la

Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Determinar la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.
- Establecer la relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.
- Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación teórica:

El presente estudio de investigación que se realizó sobre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha en el año 2017, contó con la información necesaria para identificar el clima organizacional que inciden en el desempeño laboral y cuáles serán factores que incrementen su motivación, para así reconocer sus desventajas y buscar alternativas para convertirlas en ventajas o por el contrario reforzar los aspectos favorables.

La presente investigación fue factible de ser estudiado, analizado y aplicado en su totalidad, pues existió suficiente material bibliográfico respecto del tema de investigación.

1.4.2. Justificación metodológica:

En el aspecto metodológico con este aporte se colaboró con la implementación de instrumentos, tales como la guía de entrevistas y cuestionarios, los cuales nos sirvió para recolectar o analizar contribuyendo de este modo a la definición de conceptos que hasta ahora no estaban muy bien definidos o establecidos, siendo oportuno señalar también que ayudó a estudiar más adecuadamente ciertos fenómenos cuando se presentó la oportunidad.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación se acudió al empleo de técnicas de investigación como los instrumentos del cuestionario, guías de entrevistas y otros. Esta metodología permitió alcanzar los resultados más pertinentes, y podrá aplicarse previamente adaptada en otras investigaciones.

1.4.3. Justificación práctica:

Para la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, implicó tomar conciencia sobre la importancia de los estudios del clima laboral y el desempeño de sus trabajadores administrativos, así mismo sirvió de base para mantener un personal motivado dentro de la institución, para que puedan cumplir sus metas de la organización.

El estudio también sirvió como una referencia teórica para futuras investigaciones en el área de desarrollo organizacional y manejo de

los recursos humanos, en instituciones de educación superior universitaria y no universitaria o en otras organizaciones regionales o nacionales.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Limitaciones en el tiempo:

Conllevó un tiempo prolongado, dado que se tuvo que coordinar con nuestros colaboradores.

1.5.2. Limitaciones de recursos:

El presente trabajo de investigación fue financiado por el tesista en cumplimiento de su deber para obtener el título profesional.

1.5.3. Limitaciones de información:

En cuanto a bibliografía, en la actualidad existió mucha información respecto al tema que se estudió, siendo asumidos por el investigador.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A nivel internacional:

La teoría motivación-higiene de Herzberg (2010), indica que la existencia de factores que afectan Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales las actitudes hacia el trabajo, denominados por este autor como higiénicos o de mantenimiento (extrínsecos) y factores motivadores (intrínsecos) sugiriendo esta teoría que para motivar y satisfacer a la gente en su trabajo se debe enfatizar en los mismos.

Friedlander (1995), realizó un estudio sobre el “Clima Organizacional”, con una población de 95 empleados de una empresa de producción de Florida en los EE.UU. Su investigación resalta en la conclusión de que el Clima Laboral es un determinante significativo para la satisfacción individual con relación al oficio; sin embargo, los valores de trabajo, que tengan los individuos podrían influir en esta relación.

Chatman (1999), en su análisis sobre: “La influencia de la composición demográfica y del clima organizacional en proceso y resultados de trabajo”, opto por una población de 258 empleados de la Universidad de California, Berkeley, EE.UU. Según la autora, los resultados del estudio surgen que las ventajas pretendidas de las diversidades demográficas, emergen más en organizaciones que a través de un clima de calidad, hacen a un miembro de la organización sobresalir dentro de un grupo donde no existe la distinción entre miembros.

Pérez (2010), en su trabajo de investigación titulado “La Relación entre Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional desde las Dimensiones

del Cuestionario de Cultura Corporativa”, (Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires - Argentina), concluye que las dimensiones (desempeño, recursos humanos, toma de decisión y relaciones personales), resultan ser útiles para analizar factores de la cultura organizacional que influyen en la satisfacción laboral.

Vega (2010), menciona que el “Panorama sobre los estudios de clima laboral en Bogotá, Colombia”. Universidad de Medellín. Concluye, los instrumentos utilizados para medir y el abordaje del tema que se hace desde diferentes disciplinas en el contexto objeto de estudio permitió conocer los diferentes estados de los trabajos administrativos.

Arenas (2011), indica en su investigación para obtener el título profesional de Licenciado en administración, *“Medición del Clima laboral en el sector administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira”*, manifiesta que la Investigación de campo sobre el efecto de unos factores y variables son predeterminadas en el nivel motivacional del grupo de colaboradores administrativos de la institución.

Vega (2010), menciona que el *“Panorama sobre los estudios de clima laboral en Bogotá, Colombia”*. Universidad de Medellín. Concluye, los instrumentos utilizados para medir y el abordaje del tema que se hace desde diferentes disciplinas en el contexto objeto de estudio permitió conocer los diferentes estados de los trabajos administrativos.

Pérez (2010), en su trabajo de investigación titulado *“La Relación entre Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional desde las Dimensiones*

del Cuestionario de Cultura Corporativa”, (Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires - Argentina), concluye que las dimensiones (desempeño, recursos humanos, toma de decisión y relaciones personales), resultan ser útiles para analizar factores de la cultura organizacional que influyen en la satisfacción laboral.

2.1.2. A nivel nacional:

Palma (1999), realizó una investigación denominada: “Relación entre motivación y el Clima Laboral en el personal de Entidades Universitarias”. La muestra está conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre docentes y empleados administrativos de tres Universidades privadas de la ciudad de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Motivación de Steers, R. y Braunstein, D. y la Escala de medición de Clima Organizacional de Lidwin, G. En la investigación se llegó a concluir que: La muestra en la escala de motivación obtuvo un puntaje total promedio de 56.70 puntos, que revela un nivel Medio de Motivación, manteniéndose este mismo nivel motivacional en función al sexo, grupo ocupacional y tiempo de servicio, los datos sometidos a la “t” indica que no existen diferencias en cuanto al grupo ocupacional y al tiempo de servicio a favor de los docentes y de quienes tiene un mayor tiempo de servicio en la institución educativa a la que pertenece (5 años a mas). En la Escala Clima Laboral, obtuvieron un puntaje promedio de 55071 puntos que revela un nivel Medio de percepción del Clima Laboral. Los datos indican que no existen diferencias en cuanto a la percepción del Clima Laboral cuando se comparan sus promedios en función al sexo, grupo ocupacional y tiempos de servicios. El análisis de correlación entre motivación y clima laboral en el grupo de estudio indica una correlación baja entre estas dos variables, lo que permite afirmar que no existe una directa asociación entre estas variables.

Castillo y Rojas (2014) en su trabajo de tesis titulado “La Cultura Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa REGUS -2014” (Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima - Perú), concluye en que la buena cultura organizacional permitirá a la empresa REGUS, mejorar la satisfacción en sus trabajadores, de tal manera que se fortalezcan sus valores y objetivos en común, adaptándose a cambios y así afrontar cualquier dificultad que se pueda presentar con una percepción diferente, en consecuencia generar cambios positivos en cada trabajador, para que se desempeñe de una forma óptima obteniendo los resultados que se proponga, así mantener un nivel alto de satisfacción en cada uno de los trabajadores.

Asmat (2003), realizó un estudio sobre “Relación entre los Componentes entre el Clima Laboral y capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad César Vallejo” trabajando con una población total de 132 personas concluyendo que no existe correlación estadísticamente significativa entre los componentes del Clima Laboral y la Capacidad Creativa; por lo tanto la distribución de las variables es independiente una de otra.

Pulido (2003), realizó una investigación sobre la construcción de una prueba para medir el Clima Organizacional, la muestra para los fines de estudio estuvo conformada por 1285 trabajadores de organizaciones empresariales privadas y de servicio de la ciudad de Lima. Para la validación de la prueba de Clima que consta de 85 ítems se utilizó el criterio de jueces y el análisis de ítem- test, obteniéndose una correlación promedio de $r = 0.86$ y luego un satisfactorio nivel de confiabilidad mediante el Alfa de Crombach (0.9480). La prueba consta de 4 variables: Cultura Ad Hoc, Estrategia, Estructura y Sistemas de información. En este sentido se llegó a concluir que el

Clima Organizacional predominante en las organizaciones es el incierto y que las mujeres y varones mayores de 36 años tienden a percibir mejor el Clima Organizacional en las diferentes instituciones evaluadas.

Ackermna (2004), realizó un trabajo de investigación denominado “Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima”. La investigación del tipo descriptivo tiene como objetivo averiguar las diferentes percepciones que tienen los trabajadores de una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento, así como su grado de satisfacción en una muestra de 40 trabajadores de ambos sexos de 18 a 25 años del nivel socioeconómico medio bajo, empleados de una sala de juegos. El instrumento utilizado es una encuesta realizada por la investigadora. Dentro de la Empresa investigada existe un clima favorable, en su mayoría los trabajadores se muestran satisfechos frente al sentido de implicancia – pertenecía y organización, equipo de trabajo, relaciones interpersonales con los jefes y compañeros, equidad, autonomía, capacitación, desarrollo de carrera, condiciones físicas y evaluación de desempeño.

Pelaes (2010), en su trabajo de investigación denominado, “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”, (Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima - Perú), busca determinar el grado de influencia entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de clima organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa telefónica del Perú y un cuestionario de satisfacción a sus respectivos clientes. La hipótesis principal señalaba que existía influencia entre el clima organizacional y la satisfacción del

cliente en el sentido que al mejorar el clima organizacional se incrementa la satisfacción del cliente. La principal conclusión comprobó que hay un alto grado de influencia del clima organizacional hacia la satisfacción del cliente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima laboral:

La palabra Clima deriva del Latín “Clima” (ambiente) que significa conjuntos de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancias que rodean a una persona (Alles, 2005).

La palabra “Laboral” hace referencia al trabajo, por lo tanto, Clima Laboral denota: “Conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancia que rodea a la persona en su trabajo” (Bergeron, 1983).

A. Definiciones de clima laboral de otros autores:

Brow (1999), “Clima Laboral, se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional, tal y como lo perciben los miembros de ésta”.

Scheinder (1983), “Clima laboral, es un proceso de mediación perceptual del ambiente laboral que influye en las actitudes y conductas de los miembros de una organización”.

Dessler (1993), *“Se entiende por Clima Laboral todas aquellas características que distinguen a una organización de otra y que determinan el comportamiento del personal en la misma. Está referida a como los individuos perciben la situación y el contexto en el que desarrollan su actividad laboral, y sea nivel de variables físicas, ambientales, de relaciones sociales o de estructura organizativa”*.

Hall (1996), *“El Clima Laboral viene a ser un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por los empleados y se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo”*.

Moos (1989), *“Clima Laboral, es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento laboral”*.

Palma (2004), en el Manual de Escala de Clima Laboral, se refiere a la percepción de los integrantes de una organización tienen de los componentes que describen y diferencian a la misma. Estos componentes están referidos a proceso o estructuras tales como: Estilos de supervisión, políticas, prácticas, relaciones humanas, apoyo, recompensas, entre otras; que influyen en las actividades y conductas de los miembros de una organización”.

B. Importancia del clima laboral:

Lewin (1987), El comportamiento de un individuo en su trabajo debe considerarse, que el comportamiento está en función de la persona y su entorno; toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas, psicológicas y, es decir que la forma de comportarse de una persona en su trabajo no depende solo de sus características personales, sino de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. El comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término "situación global" en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente.

Un clima es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar rápidamente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable (Lewin, 1987).

C. Enfoques del clima laboral:

Brunet (2004), hace referencia a los siguientes enfoques:

- **Enfoque Dimensional:** Se asume que el clima es una percepción “multidimensional”, lo que explicaría la variedad de percepción, por la variabilidad en el desarrollo de cada dimensión, en las distintas áreas de la organización según sus diversas circunstancias.
- **Enfoque Tipológico:** En el que el clima tendría una configuración total, a una integrada por distintas propiedades, lo que explicaría la existencia de un macro clima global de la organización, y la inercia de éste.

D. Elementos del clima laboral:

Moos (1989), describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se considera actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder políticas, influencias y estilo.

- La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

E. Procesos que intervienen en el clima laboral:

Brunet (2004), todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre estas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está como hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

- **Agentes Internos:** Debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tiene una responsabilidad de establecer el marco de actuación de referencia; los agentes sociales; que son portavoces del equilibrio entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.
- **Agentes Externos:** Debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias prescriptoras como la familia, amigos, etc., quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión.

F. Características del clima laboral:

Rodríguez (1999), refiere que el Clima Laboral, tiene las siguientes características:

- El Clima Laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la Organización. Las variables que definen el Clima Laboral, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- El Clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta habilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- El Clima Laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencias una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- El Clima Laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta. Una organización con un buen clima tiene la posibilidad de conseguir un nivel significativo de identificación con sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea

deficiente, no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima laboral.

- El Clima Laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.

G. Dimensiones del clima laboral

- **Condiciones laborales:**

La naturaleza o propiedad de las cosas y el estado o situación en que se encuentra algo reciben el nombre de condición, un término que procede del vocablo latino *conditio*. El trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario. Se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos (Ramón, 1995).

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos) (Robbins, 1999).

- **Comunicación en el clima laboral:**

La comunicación en las organizaciones representa la más poderosa herramienta para alinear y orientar todas las prácticas individuales y de equipo hacia el logro de una visión y objetivos comunes. La comunicación organizacional es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan dentro de la organización para con sus miembros y la sociedad, con la finalidad de influir en las opiniones, actitudes, relaciones y conductas de éstos, para respaldar así el logro de sus objetivos acrecentando de una u otra forma la productividad (Rodríguez, 1999).

La comunicación no define el clima laboral, pero contribuye enormemente en su mejora. A continuación, los aspectos clave a tener en cuenta para una gestión de las comunicaciones internas que derive en un mejor ambiente laboral. Tal como no es posible tener una buena relación sin un buen diálogo, tampoco es posible tener un buen clima organizacional sin una buena gestión de la comunicación. Así de simple, así de contundente. No hay organización que no tenga comunicación interna. La comunicación interna existirá igual, se gestione o no se gestione. Si no se gestiona, aparecerá en la forma de rumores negativos, conversaciones destructivas y muchos otros emergentes que impactarán, directamente, sobre el clima (Schermerhon, 2004).

- **Autorrealización:**

Autorrealización, una palabra muy ambigua y sobre todo cuando te refieres a la realización personal. Lo que hace que

una persona se sienta realizada no puede ser completamente igual a lo que hace que otra persona también esté realizada. Una persona puede estar cumpliendo sus tareas y por eso puede tener altos niveles de desempeño y cumplimiento y sin embargo no sentir autorrealizada. Algunas personas se sienten satisfechas con un trabajo seguro y una familia feliz, otras personas se pueden sentir igual cuando se han pasado toda la vida viajado por el mundo, otras personas se sienten autorrealizadas por tener libertad financiera y la lista puede seguir y seguir (Warren, 1990).

- **Involucramiento laboral:**

Por involucramiento en el trabajo nos referimos al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización. Se puede afirmar que se trata de un tipo de involucramiento en el trabajo acotado a ciertos aspectos de la vida laboral.

La evolución del proceso de trabajo implica la conformación de distintas configuraciones productivas, que las empresas tienen que adecuar a las condicionantes del sistema económico en curso; el acomodo a esta circunstancia conlleva serias transformaciones sobre el uso de los recursos productivos; así, una estrategia empresarial está ligada directamente a la reestructuración productiva, la cual depende de innumerables factores; entre ellos se encuentran dos elementos relevantes donde recae el mayor peso del aparato productivo: el tecnológico y la organización del trabajo (Schvarstein, 1998).

- **Supervisión laboral:**

Grado de Supervisión se considera como un ente continuo con dos polos, supervisión estrecha a supervisión remota. Para los efectos de esta investigación se define como el tiempo en que se está en contacto directo con la jefatura, el nivel de injerencia que tiene el supervisor en las decisiones la cercanía física entre líder y colaborador. La razón de su incorporación radica en la hipótesis que Grado de Supervisión cumpliría una función moderadora de la relación entre liderazgo y la motivación, la satisfacción y el clima organizacional, vale decir, esta variable afectaría la intensidad de la covariación entre ambas variables (Nieves, 2007).

2.2.2. Desempeño laboral:

Cuando se habla de “desempeño” hacemos alusión al ejercicio práctico de una persona que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio. En este sentido, la evaluación del desempeño hace referencia al proceso evaluativo de las prácticas que ejercen los trabajadores, en relación a sus obligaciones en su organización.

Chiavenato (2006), Define el desempeño laboral como toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de todo aquello de lo que es responsable y que será medio en base a su ejecución.

Gómez (2009), citado por Chiavenato la evaluación del desempeño consiste en identificar medir y administrar en desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los

puestos y pretende determinar cuáles áreas de trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado, por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización se debe orientar hacia el futuro.

Flórez (2001), indica que el desempeño son 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 empresa.

Es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.

A. Relación esfuerzo-desempeño:

Según Cenzo (2001), la relación esfuerzo - desempeño es *“la habilidad de la persona para brindar en esfuerzo apropiado”*.

B. Administración del desempeño:

Chiavenato (2001), afirma que la administración del desempeño, es el valor medible que la fuerza de trabajo aporta a la

organización en términos de habilidades y competencias colectivas y motivación de las personas y que se maximiza cuando las personas aplican al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización y cuando esta adquiere una configuración estructural que refuerza e incrementa el desempeño humano y lo dirige hacia sus objetivos estratégicos.

Flórez (2001), indica que la administración del desempeño, se refiere al proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las meta de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

C. Causas del desempeño:

Flórez (2001), menciona que una de las fallas más frecuentes de los supervisores es que no proporcionan información suficiente acerca del trabajador realizado por las personas, de manera tal que estas no saben qué es lo que se esperan de ellas. Si las personas hacen bien su trabajo, el supervisor no le dice nada y si lo hace mal, tampoco lo dice. Después de varios ensayos la persona aprende que, haga lo que haga, no pasara nada.

Lawler (2005), indica que la gente necesita motivación y capacidad. Los trabajadores altamente motivados no conseguirán resultados si carecen de habilidades, la experiencia y la personalidad que necesita la organización. En forma similar la experiencia, el conocimiento y las habilidades no producirán grandes resultados si los empleados no tienen motivación.

D. Gestión del talento:

Chiavenato (2001), define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobretodo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina.

E. Reconocimiento de logros:

Es una técnica de motivación que consiste en reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos. Para ello se puede recompensar económicamente sus buenos desempeños, elogiarlos por el trabajo realizado, o darles reconocimiento ante sus compañeros.

López (2002), indica que sin motivación no puede haber satisfacción. Las motivaciones difieren de un individuo a otro, evolucionan y pueden cambiar con el transcurso de los años y de las épocas. La satisfacción en el trabajo pasa evidentemente por la satisfacción con el salario, pero eso no es todo: La motivación de las personas tiene una dinámica compleja. Las condiciones de trabajo, el entorno, el trato que recibe de los superiores, el respeto y reconocimiento de los directivos por el trabajo de cada uno, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente son factores de la satisfacción importantes y por lo tanto motivadores para que una persona dé lo mejor de sí misma”.

Moreno (2001), afirma que es posible también distinguir distintos tipos de motivación, teniendo en cuenta cuáles son los factores que en cada circunstancia determinan preponderantemente la conducta del sujeto.

Robbins (1999), define al reconocimiento laboral como *“la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”*.

Santos (1993), indica que debe considerarse que la motivación *“no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo”*.

A los efectos del análisis de la motivación como área crítica del clima organizacional, resulta conveniente tomar en consideración lo planteado por Davis y Newstrom, (1999) que señalan que existen cuatro niveles de motivación:

- a. **Motivación de Logro:** Es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas.
- b. **Motivación Afiliativa:** Es el impulso a relacionarse socialmente con los demás.
- c. **Motivación hacia la Competencia:** Es el impulso a ser bueno en algo, lo que permite al individuo a desempeñar un trabajo de alta calidad.

- d. **Motivación por el Poder:** Es el impulso de influir en los demás y modificar situaciones.

F. Factores físicos ambientales:

a. **Temperatura:**

Ramírez (1998), indica: “La temperatura influye en el bienestar, confort, rendimiento y seguridad del trabajador. Los estudios ergonómicos del puesto de trabajo y del ambiente físico que rodea a los individuos, consideran al calor y sus efectos como una condición importante. El exceso de calor produce fatiga, necesitándose más tiempo de recuperación o descanso que si se tratase de temperatura normal”. La temperatura puede afectar el desempeño de los trabajadores, si ésta no es adecuada perjudica las actividades que ellos realizan, por lo tanto es necesario que la atmósfera del área corresponda a las que el cuerpo humano requiere para permitir la ejecución de las labores, de modo de ofrecerle al trabajador no solo comodidad y salud.

b. **Iluminación:**

Chiavenato (2001), expresa lo siguiente: “Un buen sistema de iluminación debe poseer las siguientes condiciones:

- Ser suficiente de manera que cada foco luminoso proporcione toda la cantidad de luz necesaria para cada tipo de trabajo.

- Ser constante y uniformemente distribuida para evitar la fatiga de los ojos, consecuencia de sucesivos acomodamientos en razón a las variaciones de intensidad de la luz”.

La iluminación en el lugar de trabajo es un elemento primordial del cual no se puede prescindir, debido a que puede fatigar la vista de los empleados. Una eficiente iluminación mejora la productividad y da satisfacción a los empleados en su puesto de trabajo, disminuyendo la tensión provocada por la falta de ésta.

c. Ruido:

Chiavenato (2001), “La exposición prolongada de niveles prolongados de ruido produce la pérdida de la audición equivalente al tiempo de exposición. Para algunos autores los ruidos entre 25 y 95 decibeles pueden producir daños auditivos crónicos directamente proporcionales a la intensidad, frecuencia y tiempo de exposición”.

G. Responsabilidad:

De acuerdo con Perrow (2005), desde el punto de vista de las organizaciones la responsabilidad ha sido definida como obligación de cumplimiento de deberes asignados. Por lo tanto, la responsabilidad en el trabajo es un atributo moral e implica el cumplimiento de una tarea; el buen funcionamiento de una escuela requiere, que se establezcan límites fijos de responsabilidad en los

docentes para conocer las causas de los fracasos y los errores, así como también de los aciertos.

H. Compromiso organizacional:

Díaz, B. y Montalbán, P. (2004), indican que el compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

Para Meyer y Allen (1991), afirman que el compromiso laboral está constituido por tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y subyacente. El compromiso afectivo se refiere a la asociación emocional de un empleado con la organización, de manera que éste continúa en el empleo porque así lo desea. El compromiso de seguimiento o de continuidad se refiere a la conciencia de los costos asociados a dejar la organización, de manera que los empleados permanecen porque consideran que necesitan el empleo. Finalmente, el compromiso normativo se asocia con el sentimiento de obligación, debido a lo cual los empleados sienten que deben permanecer en la organización. Los autores sugieren que los individuos pueden experimentar cualquiera de estos tres componentes del compromiso, en grados variables.

I. Participación:

La participación consiste en la implicación de las personas en las actividades de la organización, aportando cada quien la parte que le corresponde, para cumplir los objetivos institucionales.

Marín (2002), A tales efectos, se debe explicitar los requerimientos de participación por medio del diseño de cada puesto de trabajo y la programación de actividades que determinan el objetivo a cubrir, las funciones y actividades necesarias a desempeñarse en el puesto, los estándares de calidad y de cantidad exigidos en cuanto a productividad, la información a intercambiar y los recursos disponibles.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

- **Ambiente laboral:**

El ambiente laboral de la organización es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

- **Ambiente de trabajo:**

El ambiente de trabajo está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador.

- **Clima laboral:**

El clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad

empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu organización.

- **Competencias:**

Las competencias son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

- **Cultura organizacional:**

La cultura organizacional, a veces llamada atmósfera o ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento. Esta idea de cultura organizacional es un poco intangible, puesto que no podemos verla ni tocarla, pero siempre está presente en todas partes.

Como el aire de un cuarto, envuelve y afecta a todo cuanto existe en la empresa.

Por ser un concepto de sistemas dinámicos en la cultura influye casi todo lo que sucede en el seno de la organización.

- **Desafío:**

El desafío, corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor.

- **Desempeño laboral:**

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

- **Identidad:**

La identidad viene a ser el sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

- **Recompensas organizacionales:**

Las recompensas organizacionales son las compensaciones ofrecidas por la organización que influyen en la satisfacción de los socios, pues

cada socio está dispuesto a invertir sus recursos individuales, en la medida en que obtenga retornos y resultados de sus inversiones.

- **Rendimiento:**

El rendimiento viene a ser cuando se hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

- **Supervisión:**

La supervisión viene a ser la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis general:

- Existe relación directa entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.

2.4.1. Hipótesis específicas:

- La categoría del clima laboral y el nivel de desempeño inciden directamente en el cumplimiento de las metas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.
- Los factores de relación, autorrealización y estabilidad determinan el clima laboral y las competencias de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.
- El clima laboral influye en el comportamiento del desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.

2.5. VARIABLES

2.5.1. Definición conceptual de las variables:

- **Variable independiente:**
 - ✓ **Clima laboral.**
 - Se refiere a la percepción de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía que tienen de los componentes que describen y diferencian a la misma. Estos componentes están referidos a procesos o estructuras tales como: Etilos de supervisión, políticas, prácticas, relaciones humanas, apoyo,

recompensas, entre otras; que influyen en las actividades de conductas de los miembros de una organización.

▪ **Variable dependiente:**

✓ **Desempeño laboral.**

- Es el resultado de lo que cada trabajador administrativo de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo.

2.5.2. Definición operacional de las variables:

▪ **Variable independiente:**

✓ **Clima laboral.**

- Indicadores:
 - Relaciones interpersonales.
 - Estilo de dirección.
 - Sentido de Permanencia.
 - Retribución.
 - Disponibilidad de Recursos.
 - Estabilidad.
 - Claridad y Coherencia en la dirección.
 - Valores Colectivos.

✓ **Desempeño laboral.**

- Indicadores:

- Reconocimiento de Logros.
- Ambiente Físico.
- Responsabilidad.
- Compromiso Organizacional.
- Participación.
- Trabajo en Equipo.
- Logro de metas.

2.5.3. Operacionalización de la variable:

Tabla N° 01. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variable independiente: ✓ Clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones laborales. - Comunicación. - Autorrealización. - Involucramiento laboral. - Supervisión laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales. - Estilo de dirección. - Sentido de Permanencia. - Retribución. - Disponibilidad de Recursos. - Estabilidad. - Claridad y Coherencia en la dirección. - Valores Colectivos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Variable dependiente: ✓ Desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relación con sus superiores. - Desempeño con las condiciones físicas. - Desempeño con la participación en las decisiones. - Desempeño con el trabajo. - Desempeño con el reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de Logros. - Ambiente Físico. - Responsabilidad. - Compromiso Organizacional. - Participación. - Trabajo en Equipo. - Logro de metas.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación:

En la clasificación de los tipos de investigación, menciona dos tipos de investigación: Investigación sustantiva descriptiva ya que describe y presenta sistemáticamente las características o rasgos distintivos de los hechos y fenómenos que se estudian (variables); Investigación sustantiva explicativa, explica el porqué de los hechos o fenómenos (variables) que se investiga tienen tales o cuales características. Estos dos tipos de investigación son secuenciales ya que no se puede explicar lo que antes no se ha identificado o conocido. (Carrasco, 2005).

En este trabajo de investigación se utilizó la clasificación de Carrasco (2005). Por lo cual, este trabajo de investigación por su propósito fue clasificado como “investigación sustantiva descriptiva” ya que se trata de describir un fenómeno o un hecho suscitado. La descripción y explicación, en este sentido, aparecen estrechamente relacionados ya que es obvio que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce sus características o sus causas.

3.1.2. Nivel de investigación:

Tomando en cuenta, la naturaleza del presente trabajo de investigación, según (Hernández, 2016), es **Descriptivo** porque delinea las características que presentan las variables elegidas como son: Clima laboral (variable independiente), y desempeño laboral (variable dependiente).

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

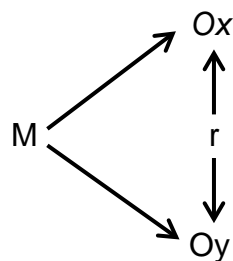
3.1.1. Método de la investigación:

El método de la presente investigación fue Hipotético-Deductivo, porque el tesista propone una hipótesis y la estudia mediante una secuencia de pasos, es decir, deduciendo las consecuencias de la investigación y verificando los resultados que se obtendrán, para analizar las variables y así se determinarán las conclusiones finales (Hernández, 2016).

3.1.2. Diseño de investigación:

La presente trabajo investigación fue descriptiva correlacional, porque estuvo orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre dos fenómenos o eventos observados (Reyes y Sánchez, 2006). Por tanto, el Diseño de Investigación correspondió a una investigación no experimental.

El diseño de la presente investigación fue la siguiente:



Dónde:

M = Muestra sometida.

Ox = Clima laboral.

Oy = Desempeño laboral.

R = Correlación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población:

En el presente trabajo de investigación, se trabajó con Población censal y estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos (35 varones y 25 mujeres) de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha.

3.3.2. Muestra:

Para calcular el tamaño de la muestra, se empleó la fórmula propuesta por Murray y Larry (2005), que es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

a = Grado que confianza que es te caso será 95 % (0,95).

Z = Valor de la distribución normal estandarizada es de 1,96.

p = Población con la característica de interés es 50% (0,50).

q = Proporción de la población que no tiene la característica de interés es de 50% (0,50).

E = Máximo error permisible es de 5% (0,05).

N = Tamaño de la población es de 60.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (60)}{(0,05)^2 (60-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{3,8416 (15)}{0,0025 (59) + (3,8416) (0,25)}$$

$$n = \frac{57,624}{0,1475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{57,624}{1,1079}$$

$$n = 52,01191443$$

Redondeando a la unidad es:

$$n = 52$$

Entonces, el tamaño de la muestra fue de 52 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas:

En el presente trabajo de investigación se empleó las técnicas de las encuestas, para la aplicación de escalas que sirvieron en la medición del Clima Laboral y el Desempeño Laboral.

3.4.2. Instrumentos:

Los instrumentos de evaluación que se emplearon son los siguientes:

a. Cuestionario: “Escala Clima laboral”.

Este instrumento ha sido creado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004), la cual estará conformada por 5 factores tales como la autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales; las cuales están constituidas de 10 ítems cada uno; haciendo un total de 50 preguntas. Las que se puntúan de 0 a 4 haciendo un total de 50 puntos por cada factor y de 200 de manera general. Del puntaje total o por factores obtenido se pasa a ubicarlos en la tabla de categorías diagnósticas.

b. Hoja de Evaluación de Desempeño Laboral:

En el trabajo de investigación se utilizará esta hoja de evaluación de desempeño laboral, la cual se aplicará a 50 trabajadores con un total de cinco dimensiones, desarrollados con 23 ítems que hacen un total de 92 puntos y se tomó en cuenta las siguientes dimensiones:

- Desempeño en relación con sus superiores.
- Desempeño con las condiciones físicas.
- Desempeño con la participación en las decisiones.
- Desempeño con su trabajo.
- Desempeño con el reconocimiento.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para Hernández (2016), *“la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”*.

La validación del instrumento se obtendrá a través del juicio de expertos, actividad que se revisará en todas las fases de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a Promoción y Metodología se refiere y así facilitar el montaje metodológico del instrumento tanto de forma como de fondo, con el fin único de su evaluación y al considerar la misma, hacer las correcciones que tuvieran lugar, para de esta forma garantizar la calidad y certidumbre del modelo. Cada experto recibirá una planilla de validación, donde se recogerá la información. Esta planilla contendrá los siguientes aspectos de información por cada ítem: congruencia, claridad, tendenciosidad, observación.

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, Sánchez y Guarisma (1995), plantean que *“la medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”* (p. 85). Por ello con el fin de revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.6.1. Plan de Recolección:

La información recolectada se clasificó, procesó y analizó a través de las acciones como:

- a. Se clasificó la información obtenida según la definición de las variables.
- b. Se realizó el análisis de la información recolectada, empleando las herramientas y datos adquiridos en el proceso de la investigación.
- c. Se realizó la tabulación y validación de la información.

3.6.2. Procesamiento de Datos:

Esta etapa se procesó los datos dispersos, desordenados, obtenidos de la población objetivo de estudio durante el trabajo de campo.

Para el procesamiento de datos, se hizo uso de la estadística descriptiva con la media y la desviación estándar, y se utilizó la estadística no paramétrica como es la prueba **Chi cuadrado** con un nivel de significancia de $\alpha = 5\%$, cuya fórmula es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

χ^2 : Chi cuadrada.

Σ : Sumatoria

O: Frecuencia Observada

E: Frecuencia esperadas

Para la determinación de los grados de libertad se utilizó la siguiente fórmula:

$$(F - 1) * (C - 1)$$

Dónde:

F: es el número de filas

C. es el número de columnas

Los datos fueron resumidos en forma numérica y gráficamente, con el apoyo de una computadora.

El Programa que se utilizó para procesar los resultados es el SPSS v. 22 (Statistical Package for Social Science) y el Microsoft Excel.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

Tabla N° 2. Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Clima laboral	Desempeño laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	20	57.14	4	26.67	1	10	25	41.67
Medio	15	42.86	11	73.33	9	90	35	58.33
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
	35	100	15	100	100	100	60	100

Nota: El puntaje máximo alcanzado para el clima laboral fue de 200 puntos y para el desempeño laboral de 92 puntos. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos y/o cuestionarios aplicados a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Al relacionar el clima laboral con el desempeño laboral, se encontró que cuando el clima laboral es alto también se presenta un alto nivel en el desempeño laboral en el 57.14% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, contrariamente, cuando se presenta un nivel medio del clima laboral casi la totalidad de trabajadores en este grupo calificó al desempeño laboral como bajo. Los resultados nos están indicando que existe relación estadística significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

$X^2 = 8.963$ $p = 0.016$ *valores significativos $p < 0.05$

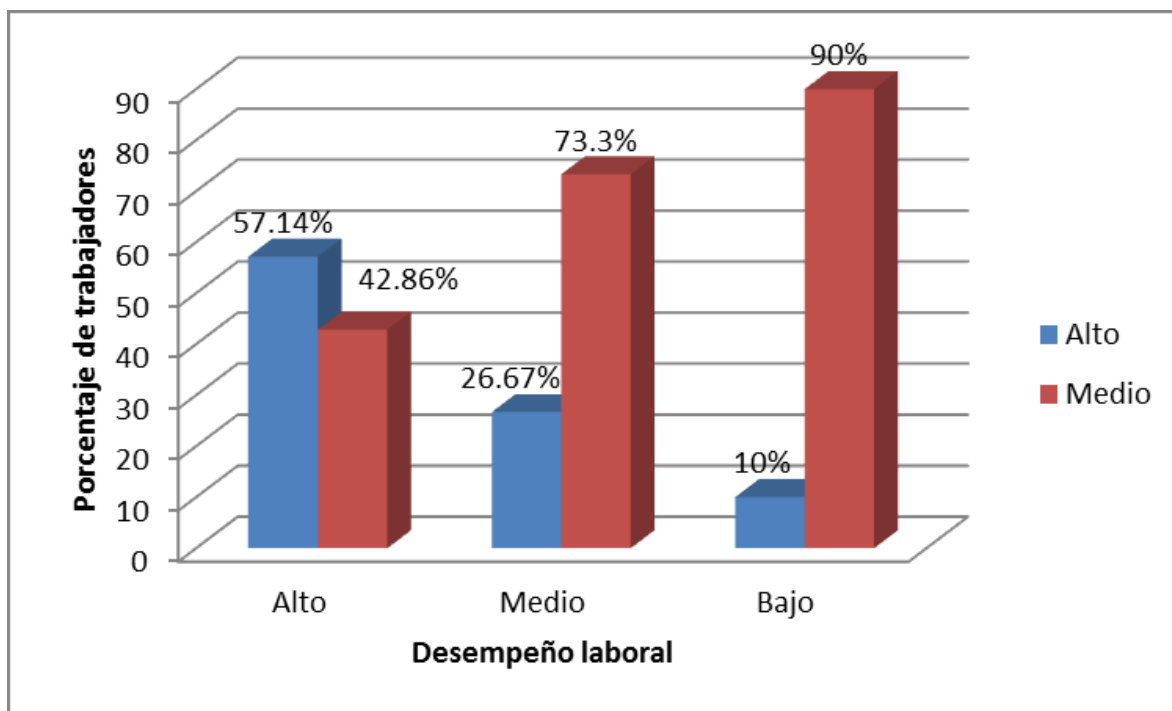


Gráfico N° 1. Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Tabla N° 3. Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

lima laboral	TOTAL	
	N°	%
Alto	25	41.67
Medio	35	58.33
Bajo	0	0
TOTAL	60	100

Nota: El puntaje máximo alcanzado para el clima laboral fue de 200 puntos. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

En el análisis de los resultados sobre el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía se encontró que un 41.67% de los trabajadores calificaron el clima laboral como alto y el 58.33% como medio.

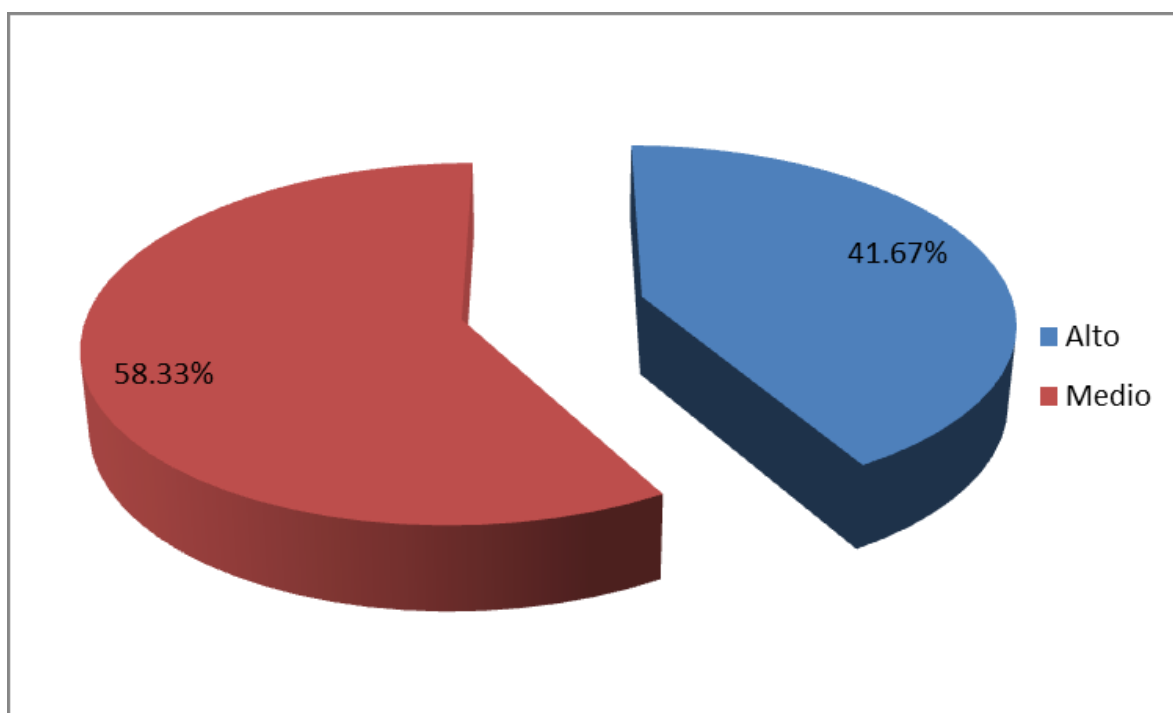


Gráfico N° 2. Análisis de resultados sobre el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Tabla N° 4. Análisis de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL	TOTAL	
Condiciones laborales	N°	%
Alto	42	70.00
Medio	14	23.33
Bajo	4	6.67
	60	100.00
Comunicación	N°	%
Alto	32	53.33
Medio	14	23.33
Bajo	14	23.33
	60	100.00
Autorrealización	N°	%
Alto	28	46.67
Medio	28	46.67
Bajo	4	6.67
	60	100.00
Involucramiento laboral	N°	%
Alto	35	58.33
Medio	25	41.67
Bajo	0	0
	60	100.00
Supervisión	N°	%
Alto	33	55.00
Medio	25	41.67
Bajo	2	3.33
	60	100.00

Nota: Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

En las dimensiones del clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía se encontró que en las dimensiones del clima laboral todas alcanzaron el nivel alto a excepción de la dimensión autorrealización que alcanzó puntajes entre alto y medio.

Tabla N° 5. Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Desempeño laboral	TOTAL	
	N°	%
Alto	35	58.33
Medio	15	25.00
Bajo	10	16.67
Total	60	100.00

Nota: El puntaje máximo alcanzado del desempeño laboral fue de 92 puntos. Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha en el año 2017.

En relación al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía se encontró que un 58.33% de los trabajadores consideran que el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, el 25.00% en el nivel medio y un 16.67% en el nivel bajo.

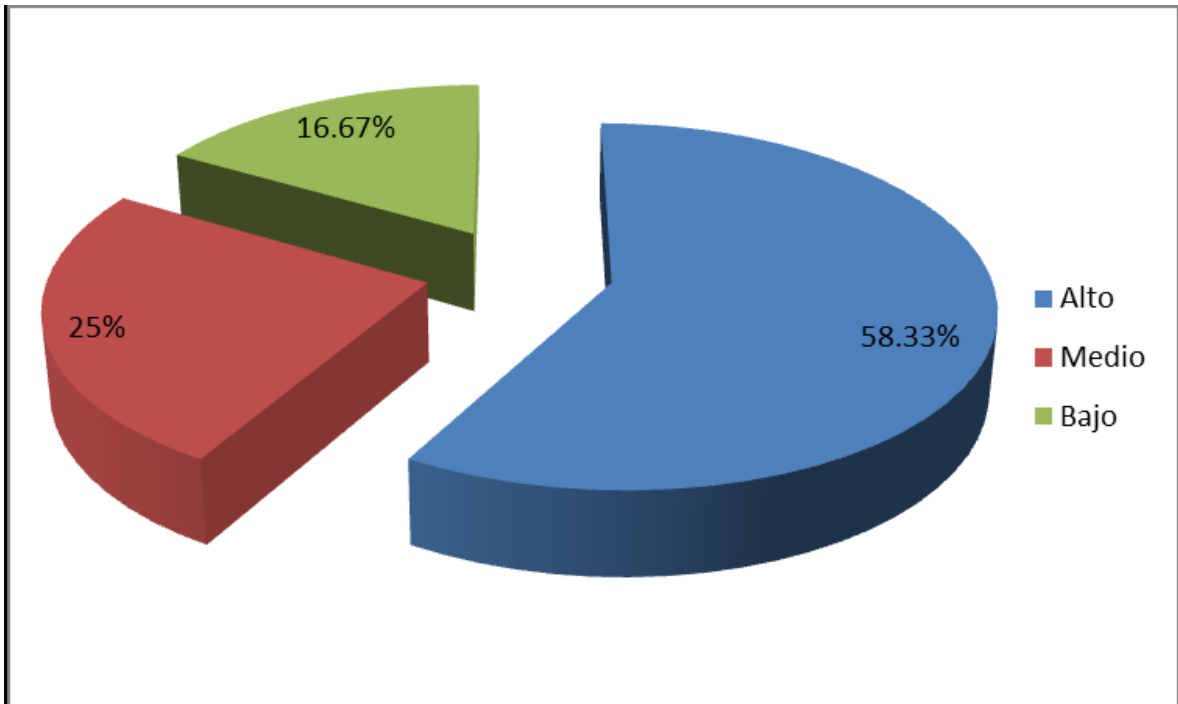


Gráfico N° 3. Análisis de resultados sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Tabla N° 6. Análisis de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	TOTAL	
Desempeño en relación con sus superiores	N°	%
Alto	35	58.33
Medio	18	30.00
Bajo	7	11.67
	60	100.00
Desempeño con las condiciones físicas	N°	%
Alto	18	30.00
Medio	21	35.00
Bajo	21	35.00
	60	100.00
Desempeño con la participación en las decisiones	N°	%
Alto	32	53.33
Medio	21	35.00
Bajo	7	11.67
	60	100.00
Desempeño con su trabajo	N°	%
Alto	21	35.00
Medio	28	46.67
Bajo	11	18.33
	60	100.00
Desempeño con el reconocimiento	N°	%
Alto	28	46.67
Medio	25	41.67
Bajo	7	11.67
	60	100.00

Nota: Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional

Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha en el año 2017. En las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, se encontró que la dimensión sobre el desempeño con las condiciones físicas obtuvo un 70.0% entre el nivel medio y bajo, por otro lado con un porcentaje del 65.0% entre el nivel medio y bajo se ubicó la dimensión de la satisfacción con su trabajo. Finalmente las demás dimensiones obtuvieron porcentajes que alcanzaron en su mayoría el nivel alto.

Tabla N° 7. Relación entre las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía.

Clima laboral	Desempeño laboral	Correlación de Pearson	Nivel de significancia
Condiciones laborales	Con sus superiores	0.650	0.042
	Condiciones físicas	0.692	0.036
	Participación en las decisiones	0.482	0.035
	Con su trabajo	0.581	0.036
	Con el reconocimiento	0.651	0.015
Comunicación	Con sus superiores	0.581	0.041
	Condiciones físicas	0.681	0.049
	Participación en las decisiones	0.671	0.043
	Con su trabajo	0.692	0.046
	Con el reconocimiento		
Autorrealización	Con sus superiores	0.582	0.024
	Condiciones físicas	0.652	0.048
	Participación en las decisiones	0.545	0.049
	Con su trabajo	0.568	0.012
	Con el reconocimiento	0.654	0.035
Involucramiento laboral	Con sus superiores	0.581	0.048
	Condiciones físicas	0.651	0.036
	Participación en las decisiones	0.592	0.042
	Con su trabajo	0.681	0.029
	Con el reconocimiento	0.594	0.038
Supervisión	Con sus superiores	0.571	0.013
	Condiciones físicas	0.681	0.027
	Participación en las decisiones	0.645	0.036
	Con su trabajo	0.671	0.014
	Con el reconocimiento	0.652	0.015

Nota: Fuente: Anexo 1 y 2. Se observa los valores de las correlaciones del clima laboral con el nivel de desempeño laboral en sus diferentes dimensiones, donde se reporta que todas las correlaciones evaluadas presentaron relación estadística significativa entre sus dimensiones. * $p < 0.05$.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En cuanto, al estudio de clima laboral y el desempeño laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo general: *Establecer la relación que existe entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017*, la cual tiene como objetivo conducir la gestión, de acuerdo a sus competencias exclusivas compartidas y delegadas, en el marco de las políticas universitarias y sectoriales contribuyendo al desarrollo integral y sostenible.

En la Tabla N° 2, se puede observar que la conclusión de la prueba chi cuadrado ratifica la hipótesis general, la cual menciona que existe relación directa entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017, es decir, se constata la evidencia de una relación significativamente alta y positiva entre el clima laboral respecto al desempeño laboral en los colaboradores de la mencionada universidad.

Es decir, que al relacionar el clima laboral con el desempeño laboral, se encontró que cuando el clima laboral es alto también se presenta una alto desempeño laboral en el 57.14% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional

Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha en el año 2017. Contrariamente, cuando se presenta un nivel medio del clima laboral la totalidad de trabajadores en este grupo calificó al desempeño laboral como bajo.

La presente conclusión es compatible con los resultados alcanzados a nivel internacional por el estudio realizado por Brito (2009) en Venezuela - Guayana, en su investigación de Maestría “El clima laboral y relación con el desempeño laboral de los profesores de los Centros de Educación Inicial de la Fundación del Niño Bolívar”, cuyos resultados obtenidos muestran que la relación entre ambas variables alcanza una correlación significativa. Por otro lado, Mendoza (2004) en México-D.F., al realizar la tesis “El desempeño Laboral y su papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica”, establecieron que existe una relación significativa y positiva entre el Clima laboral y la Satisfacción Laboral. En España - Valencia, Peiró, Gonzales y Ramos (2011) llevaron a cabo el estudio “Relaciones entre el Clima, la gestión de Recursos Humanos en una Organización de Servicios y la Satisfacción Laboral”, señalando que los resultados obtenidos del Clima laboral de la Organización muestran relaciones significativas y positivas sobre la Satisfacción Laboral. En Estados Unidos Birmingham, Payne y Pheysey (2011) en la tesis “Relación de la Estructura Organizacional, el Clima laboral y la desempeño”, encontraron que el Clima laboral es un determinante significativo del desempeño Laboral.

En el trabajo de investigación también se presentan coincidencias con el trabajo realizado en el ámbito nacional por Sotomayor (2013) en su investigación, que estudia la relación del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Pedro Ruiz Gallo de la sede de Chiclayo realizado desde el mes de Enero al mes de Octubre del 2012, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima laboral y el desempeño laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 39 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados

dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio de clima laboral y del nivel medio de desempeño laboral así como una Alta Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la universidad Pedro Ruiz Gallo. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima laboral con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Cabel, Gálvez, Samamé y otros (2009) en el trabajo de investigación “Influencia entre el clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima - 2009”, cuyas conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto el desempeño laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.

Así mismo nuestro estudio compatibiliza con los resultados encontrados por Huamán (2009) que en Tacna, realizó una tesis titulada: “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en el Centro de Salud San Francisco del distrito de Coronel Gregorio Albarracín – Tacna 2009”, presentando como resultados que existe relación entre el Clima laboral y el desempeño docente de los trabajadores en la Entidad, hallando la dependencia entre las dos variables con un nivel de confianza del 95,0%.

En la Tabla 3 y 4 en el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, se encontró que un 41.6% de los colaboradores calificaron el clima laboral como alto y el 58.3% como medio. En las dimensiones del clima laboral de los trabajadores administrativos se encontró que los mayores porcentajes alcanzaron el nivel alto, seguido de los niveles medio y bajo. Resultados que se ajustan a los valores de la variable clima laboral.

Este escenario, concuerda con las conclusiones de estudios a nivel internacional encontrados por Garza (2010) en México – Tamaulipas, en la tesis de grado de Maestría en Dirección Empresarial con énfasis en Recursos Humanos, denominado “El Clima laboral en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”, que llegó a la conclusión de que el Clima laboral o ambiente de trabajo que se experimenta en la unidad de análisis en términos generales es de nivel medio. En el mismo país, Cortés (2009) en México –Veracruz, llevó a cabo el estudio “Diagnóstico del Clima Organizacional en el Hospital “Dr. Luís F. Nachón” Xalapa, Veracruz – 2009” en la parte que corresponde a los resultados relaciona sus conclusiones con la investigación aplicada al Hospital de Valdivia – Chile en el que se resalta que los empleados calificaron al Clima Organizacional como regular, lo que si bien no es bueno, se ubica en una condición media a diferencia de este que se ubica en la categoría más baja.

En la Tabla 5 y 6 que corresponde al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017, se encontró que un 58.33% de los trabajadores administrativos calificaron el desempeño laboral como alto, el 25.0% como medio y un 16.67% de bajo. En las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, se encontró que los mayores porcentajes alcanzaron el nivel alto, seguido de los niveles medio y bajo. Resultados que se ajustan a los valores de la variable desempeño laboral.

Los resultados del presente trabajo de investigación, se asemejan a los encontrados en las investigaciones a nivel internacional encontrados por Artacho (2005) en España, realizó un trabajo de investigación basado en la “Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo” (ECVT) para evaluar el desempeño laboral, encontró en los datos analizados del período comprendido entre 2001 y 2004, con ligeras oscilaciones, un nivel alto de desempeño laboral de los trabajadores españoles, conforme señalan los ratios que se sitúan entre 6.5 y 7 en una escala de 10 puntos.

Por otra parte, Muñoz (2009) también en España – Madrid, en la tesis sobre “Desempeño e Insatisfacción en el Trabajo” afirma que si bien las personas pueden o no estar tan insatisfechas en su trabajo, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de desempeño -insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta variable.

Así mismo, nuestro estudio concuerda con los estudios realizados en el ámbito nacional, como es el caso de Hernández (2011) en Lima, en la tesis “Diagnóstico del Desempeño Laboral en una Empresa Textil Peruana”, encontró que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de desempeño laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel alto. En Piura, Flores Córdova Víctor, Saavedra Nizama Noelia (2008), en la tesis “Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura, Año 2008”, llegó a concluir que: la variable Desempeño Laboral en general, obtiene un 52,0% que se califica como de nivel medio.

Finalmente, se encontró que los valores de las correlaciones del clima laboral con el nivel de desempeño laboral en sus diferentes dimensiones, se reporta que todas las correlaciones evaluadas presentaron relación estadística significativa entre sus dimensiones.

CONCLUSIONES

De los resultados expuestos y la discusión realizada permiten llegar a las siguientes conclusiones:

1. En el trabajo e investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.
2. El clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha alcanzó el nivel alto en un 41.67% y el nivel medio en un 58.33% de los trabajadores administrativos, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre el clima laboral, si bien cierto es buena y aceptable, hay un gran porcentaje que considera o percibe que el clima laboral no es el más adecuado; es por ello que en el análisis de las dimensiones podemos identificar que la percepción que tienen los colaboradores sobre la dimensión alcanzan niveles altos a excepción de la dimensión autorrealización que alcanza valores similares en el nivel alto y medio.
3. El nivel de desempeño laboral que se dio en los trabajadores administrativos fue alto en el 58.33% del total de encuestados y en menores proporciones los niveles medio y bajo. En cuanto a las dimensiones analizadas se puede ver claramente que un factor que influye en el desempeño laboral, son la condiciones físicas y ambientales en el trabajo ya que del total de encuestados un 70 % consideran que están en el nivel medio y bajo. Por otro lado la

dimensión que mide el nivel de satisfacción con su trabajo, nos dice que el 46.67% está en un nivel medio, y la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento establece que el 41.67% también está en un nivel medio, esto nos muestra que si bien es cierto los trabajadores están medianamente satisfechos con su trabajo y el reconocimiento del mismo, existen factores como: el régimen laboral al cual pertenecen gran parte de los trabajadores, la poca posibilidad de crecimiento profesional, la falta de capacitaciones continuas, la inadecuada y/o deficiente determinación de las especificaciones técnicas y términos de referencia, etc., son factores que influyen en los trabajadores y hacen que estos no se sientan plenamente satisfechos y motivados.

RECOMENDACIONES

1. Alcanzar un clima laboral apropiado, a través de la motivación continua al personal, para incitarlos a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados, para de esta manera consolidar su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.
2. Aplicar mecanismos de evaluación, que permitan medir eficientemente el desempeño de cada empleado, con resultados cuantitativos y cualitativos de cada puesto de trabajo; lo anterior para evitar favoritismos y toma de decisiones subjetivas, y así poder establecer sistemas de promoción y líneas de carrera del personal que sean justas.
3. Es de gran importancia que se identifiquen las necesidades reales, para implantar un programa de capacitación que cumpla con los objetivos esperados e influya directamente en el desempeño laboral del empleado y en su proceder diario; desarrollando políticas de formación constante que permitan reforzar, innovar e incrementar nuevos conocimientos orientados a una mejor labor en las tareas encomendadas.
4. Establecer formas de comunicación interna orientadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de la universidad y su entorno, esto permitirá un manejo adecuado de las diferentes interacciones entre los funcionarios y servidores públicos, cualesquiera sean los roles que desempeñen, así como entre las áreas y unidades orgánicas en general.
5. Realizar la coordinación de las diversas actividades de manera conjunta (trabajo en equipo), principalmente entre las áreas que mantienen una interacción constante, con la finalidad de la participación de todos sus miembros en el

proceso de fijación y cumplimiento de objetivos y métodos de trabajo a utilizar. El trabajo en equipo fomenta el compañerismo y se crea un mayor compromiso organizacional.

6. Ejecutar la implementación de ambientes físicos adecuados, que brinden comodidad, iluminación, ventilación, accesibilidad, limpieza para un mejor desenvolvimiento del personal en la realización de sus labores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ackermna, D. (2004). "Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima". Perú: UPC.
2. Alles, M. (2005). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Gránica, S.A.
3. Arenas, W. (2011). "Medición del clima laboral en el sector administrativo". Bogotá: Universidad Tecnológica de Pereira.
4. Asmat, S. (2003). "Relación entre los Componentes entre el Clima Laboral y capacidad creativa del personal administrativo de la Universidad César Vallejo". Trujillo, Perú. Universidad César Vallejo.
5. Bergeron, J. (1983). Aspectos humanos de la organización. Costa Rica: Editorial Gaitán Morin.
6. Brow, W. (1990). Teoría de la organización y la administración, enfoque integral. México: Editorial Limusa.
7. Brown, N. (1999). Teoría de la Organización y la Administración Enfoque Integral. México: Editorial TRILLAS.
8. Brunet, L. (2004). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Editorial TRILLAS.
9. Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

10. Castillo y Rojas (2014). "La Cultura Organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa REGUS -2014". Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
11. Chatman, C. (1999). "La influencia de la composición demográfica y del clima organizacional en proceso y resultados de trabajo". Estados Unidos: Universidad de California.
12. Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial McGraw-Hill.
13. Chiavenato, I. (2006). Gestión del Talento Humano. Ciudad de Méjico, México: Editorial McGraw-Hill.
14. Davis y Newstrom (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: Editorial Mc. Graw Hill.
15. Dessler, G. (1993). Administración de recursos humanos. Ciudad de Méjico, México: Mc. Graw Hill Interamericana.
16. Díaz B. y Montalban P. (2004). El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. Barcelona, España: Editorial UOC. pp.125-166.
17. Flórez R. (2001). Investigación educativa y pedagógica. Bogotá, Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
18. Friedlander, G. (1995). "Clima Organizacional". Florida, Estados Unidos: Editorial New Brunswick.
19. Gómez L. (2009). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid, España: Editorial Prentice Hall.

20. Hall, R. (1996). Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. Segunda Edición. México: Editorial Printice Hall.
21. Hernández Sampieri, Roberto. (2016). Metodología de la investigación. Ciudad de Méjico, México: Editorial McGraw-Hill.
22. Herzberg, Frederick (2010). La motivación para trabajar. Estados Unidos: Editores de Transacciones.
23. Lewin (1987). Teoría de campo de la personalidad. Estados Unidos: Ediciones Mc. Graw Hill.
24. López M., E. (2002). Influencia del Clima laboral en el desempeño de los docentes de secundaria en el Colegio Bautista de Masaya, Nicaragua. Elaborado por para obtener el grado de Maestria en Administración Educativa. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia de San José de Costa Rica.
25. Marín, J. (2002). The creolization of pidgin: A connectionist exploration. Proceedings of the 1st European Cognitive Science Conference. Madrid, España: Universidad de Murcia.
26. Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review, 1, 61-89.
27. Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994). Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de Estrategia. Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.
28. Moos, D. (1989). Clima Laboral como una calidad interna relativamente perdurable de la organización. Madrid, España: Editorial TEA.
29. Murray S. y Larry S. (2006). Estadística. Ciudad de Méjico. México: Editorial Mc. Graw Hill.

30. Nieves, E. (2007). Desempeño docente y clima Laboral en el Liceo Agustín Codazzy (Tesis inédita de maestría) de Maracay, Estado de Aragua-Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
31. Palma, D. (1999). "Relación entre motivación y el Clima Laboral en el personal de Entidades Universitarias". Lima, Perú: (s.e.).
32. Palma, S. (2004). Manual de escala de Clima Laboral. Primera Edición. Lima, Perú: Editorial Huáscar.
33. Pelaes, O. (2010). "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos". Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
34. Pérez P. (2010). "La Relación entre Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional desde las Dimensiones del Cuestionario de Cultura Corporativa". Argentina: Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires.
35. Pulido, T. (2003). Clima Organizacional. Organizaciones empresariales privadas y de servicio de la ciudad de Lima, Perú: Editorial Anthanor.
36. Ramírez G., Alberto. (1998). Metodología de la Investigación Científica. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
37. Ramón, V. (1995). Gestión Estratégica de Recursos Humanos. Estados Unidos: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.
38. Reyes C. y Sánchez, N. (2006). Manual auto-formativo. Metodología de la investigación. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Continental.
39. Robbins, S. (1999), Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.

40. Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. Ciudad de Méjico, México: Editorial Alfa-omega.
41. Sánchez, B. y Guarisma, J. (1995). Métodos de investigación. Maracay, Venezuela: Editorial Universidad Bicentenario de Aragua.
42. Schermerhon, J. (2004), Comportamiento Organizacional. Ciudad de Májico. México, Editorial Limusa, S.A.
43. Schneider, B. (1983). Sobre La Etiología de climas. Personal de Psicología. Estados Unidos: Ediciones Mc. Graw Hill.
44. Schvarstein, L. (1998). Diseño de organizaciones. Tensiones y paradojas. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Paidós.
45. Vega, D. (2010). "Panorama sobre los estudios de clima laboral". Bogotá, Colombia: Universidad de Medellín.
46. Warren Brown (1990). Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral. Ciudad de Méjico. México: Editorial Limusa.

ANEXO

ANEXO 1

Escala del Clima Laboral (Tomado de Sonia Palma Carrillo, 2004)

Muy desfavorable = 0 puntos.

Desfavorable = 1 punto.

Medio = 2 puntos.

Favorable = 3 puntos.

Muy favorable = 4 puntos.

ÍTEMS	0	1	2	3	4
Condiciones Laborales					
1. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
2. Los objetivos de trabajo son retadores.					
3. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
4. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
5. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
6. Existe buena administración de los recursos.					
7. La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.					
8. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
9. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
10. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
Comunicación					

11. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
12. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
13. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
14. Existen suficientes canales de comunicación					
15. Es posible la interacción con las personas de mayor jerarquía.					
16. En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
17. La institución fomenta y promueve la comunicación Interna.					
18. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
19. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
20. Se conocen los avances en otras de la organización.					
Autorrealización					
21. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
22. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
23. Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
24. Se valora los altos niveles de desempeño.					
25. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					

27. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
28. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
29. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
30. Se reconocen los logros en el trabajo.					
Involucramiento Laboral					
31. Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
32. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
33. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
34. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
35. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
36. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
37. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
38. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
39. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
40. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Supervisión					
41. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta.					
42. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
43. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
44. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
45. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
46. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

47. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
48. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
49. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
50. Existe un trato justo en la empresa.					

Escala de Evaluación:

CLIMA LABORAL	Bajo nivel de clima laboral	0 – 66
	Nivel medio de clima laboral	67 – 133
	Alto nivel de clima laboral	134 – 200

ANEXO 2

Cuestionario para la evaluación del desempeño laboral (Adaptado de Sotomayor Flor - 2013)

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

Muy insatisfecho (0)

Algo insatisfecho (1)

Indiferente (2)

Algo satisfecho (3)

Muy satisfecho (4)

ÍTEMS	0	1	2	3	4
Desempeño en relación con sus superiores					
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus superiores.					
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. El apoyo que recibe de sus superiores.					
Desempeño con las condiciones físicas					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo.					
8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
10. La temperatura de su local de trabajo.					

Desempeño con la participación en las decisiones					
11. El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12. La forma en que se da negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13. Su participación en las decisiones de su Área.					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
15. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución					
16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
Desempeño con su trabajo					
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.					
Desempeño con el reconocimiento					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.					
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución.					
23. El salario que usted recibe.					

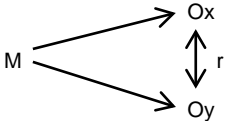
Escala de Evaluación:

DESEMPEÑO LABORAL	Bajo nivel de desempeño laboral	0 – 30
	Nivel medio de desempeño laboral	31 – 60
	Alto nivel de desempeño laboral	61 – 92

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO: “CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA, YARINACocha-2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha – 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha – 2017?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación de la dimensión de los factores del clima laboral y las</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación que existe entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Determinar la categoría del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p> <p>b. Establecer la relación de la dimensión de los factores del</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación directa entre del clima laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a. La categoría del clima laboral y el nivel de desempeño inciden directamente en el cumplimiento de las metas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p> <p>b. Los factores de relación,</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Clima laboral.</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Condiciones laborales. ▪ Comunicación. ▪ Autorrealización. ▪ Involucramiento laboral. ▪ Supervisión laboral. ▪ Relación con sus superiores. ▪ Desempeño con las condiciones físicas. ▪ Desempeño con la participación en las decisiones. ▪ Desempeño con el trabajo. ▪ Desempeño con el reconocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones interpersonales. ▪ Estilo de dirección. ▪ Sentido de Permanencia. ▪ Retribución. ▪ Disponibilidad de Recursos. ▪ Estabilidad. ▪ Claridad y Coherencia en la dirección. ▪ Valores colectivos. ▪ Reconocimiento de Logros. ▪ Ambiente Físico. ▪ Responsabilidad. ▪ Compromiso Organizacional. ▪ Participación. ▪ Trabajo en Equipo. ▪ Logro de metas. 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>En este trabajo de investigación vamos utilizar la clasificación de Carrasco (2005), el presente trabajo de investigación, por su propósito será clasificado como “investigación sustantiva descriptiva” ya que trata de describir un fenómeno o un hecho suscitado. La descripción y explicación, en este sentido, aparecen estrechamente relacionados ya que es obvio que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conoce sus características o sus causas.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Tomando en cuenta, la naturaleza del presente trabajo de investigación, según (Hernández, 2016), es Descriptivo porque delinea las características que presentan las variables elegidas como son: Clima laboral (variable independiente), y desempeño laboral (variable dependiente).</p>

<p>competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017?</p> <p>c. ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017?</p>	<p>clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p> <p>c. Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p>	<p>autorrealización y estabilidad determinan el clima laboral y las competencias de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p> <p>c. El clima laboral influye en el comportamiento del desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía del Distrito de Yarinacocha – 2017.</p>				<p>Diseño:</p> <p>La presente trabajo investigación será descriptiva correlacional, porque estará orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existentes entre dos fenómenos o eventos observados (Reyes y Sánchez, 2006). Entonces el Diseño de Investigación corresponderá a una investigación no experimental. El diseño de la presente investigación será la siguiente:</p>  <p>Técnicas de Recolección de Información:</p> <p>En el presente trabajo de investigación se emplearán las técnicas de la encuesta para aplicar las Escalas que medirán el Clima Laboral y el Desempeño Laboral.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario y hoja de evaluación.</p>
--	--	--	--	--	--	---