UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, 2019.

PRESENTADO POR:

EMILIA DEL ROSARIO GÓMEZ MAZUELOS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

ASESOR:

Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA

HUACHO -2019

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, 2019.

EMILIA DEL ROSARIO GÓMEZ MAZUELOS

TESIS DEMAESTRÍA

ASESOR: Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
HUACHO

2019

DEDICATORIA

Dedicado en primer lugar a Dios, por darme vida y salud. En segundo lugar a mi hija Eimy y a mi bebe en camino y en tercer lugar a mis padres por brindarme el apoyo siempre, ya que sin ellos no lograría todo lo que tengo ahora.

Emilia Del Rosario Gómez Mazuelos.

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor por brindarme su tiempo y dedicación para culminar con éxito la investigación. Asimismo, mi agradecimiento a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

Emilia Del Rosario Gómez Mazuelos.

ÍNDICE

DEDICATORIA **iii**

AGRADECIMIENTO **iv**

RESUMEN **ix**

ABSTRACT **x**

CAPÍTULO I **1**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **1**

1.1 Descripción de la realidad problemática 1

1.2 Formulación del problema 3

1.2.1 Problema general 3

1.2.2 Problemas específicos 3

1.3 Objetivos de la investigación 4

1.3.1 Objetivo general 4

1.3.2 Objetivos específicos 4

1.4 Justificación de la investigación 5

1.5 Delimitaciones del estudio 5

1.6 Viabilidad del estudio 5

CAPÍTULO II **6**

MARCO TEÓRICO **6**

2.1 Antecedentes de la investigación 6

2.1.1 Investigaciones internacionales 6

2.1.2 Investigaciones nacionales 8

2.2 Bases teóricas 9

2.3 Definición de términos básicos 31

2.4 Hipótesis de investigación 32

2.4.1 Hipótesis general 32

2.4.2 Hipótesis específicas 32

2.5 Operacionalización de las variables 33

CAPÍTULO III **35**

METODOLOGÍA **35**

3.1 Diseño metodológico 35

3.2 Población y muestra 35

3.2.1 Población 35

3.2.2 Muestra 36

3.3 Técnicas de recolección de datos 37
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información 38
CAPÍTULO IV **39**
RESULTADOS **39**
4.1 Análisis de resultados 39
4.2 Contrastación de hipótesis 53
CAPÍTULO V **59**
DISCUSIÓN **59**
5.1 Discusión de resultados 59
CAPÍTULO VI **61**
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **61**
6.1 Conclusiones 61
6.2 Recomendaciones 62
REFERENCIAS **64**
7.1 Fuentes bibliográficas 64
7.2 Fuentes electrónicas 64
ANEXOS **67**

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION • HUACHO •

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.	39
Tabla 2.	Edad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.	40
Tabla 3.	Grado de instrucción de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.	41
Tabla 4.	Distribución de datos según la variable clima organizacional	42
Tabla 5.	Distribución de datos según la dimensión de planeación	43
Tabla 6.	Distribución de datos según la dimensión de organización	44
Tabla 7.	Distribución de datos según la dimensión de dirección	45
Tabla 8.	Distribución de datos según la dimensión de control	46
Tabla 9.	Distribución de datos según la dimensión de proceso de potencial humano	47
Tabla 10.	Distribución de datos según la variable desempeño laboral	48
Tabla 11.	Distribución de datos según la dimensión de motivación del trabajador	49
Tabla 12.	Distribución de datos según la dimensión de ambiente de trabajo	50
Tabla 13.	Distribución de datos según la dimensión de capacidad del trabajador	51
Tabla 14.	Pruebas de normalidad	52
Tabla 15.	Correlación de Spearman entre el Clima organizacional y desempeño laboral	53
Tabla 16.	Correlación de Spearman entre la planeación y desempeño laboral	54
Tabla 17.	Correlación de Spearman entre la organización y desempeño laboral	55
Tabla 18.	Correlación de Spearman entre la dirección y desempeño laboral	56
Tabla 19.	Correlación de Spearman entre el control y desempeño laboral	57
Tabla 20.	Correlación de Spearman entre el proceso de potencial humano y desempeño laboral	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.	39
Figura 2.	Edad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019	40
Figura 3.	Grado de instrucción de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019	41
Figura 4.	Distribución de datos según la variable clima organizacional	42
Figura 5.	Distribución de datos según la dimensión de planeación	43
Figura 6.	Distribución de datos según la dimensión de organización	44
Figura 7.	Distribución de datos según la dimensión de dirección	45
Figura 8.	Distribución de datos según la dimensión de control	46
Figura 9.	Distribución de datos según la dimensión de proceso de potencial humano	47
Figura 10.	Distribución de datos según la variable desempeño laboral	48
Figura 11.	Distribución de datos según la dimensión de motivación del trabajador	49
Figura 12.	Distribución de datos según la dimensión de ambiente de trabajo	50
Figura 13.	Distribución de datos según la dimensión de capacidad del trabajador	51

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de que manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. La metodología fue de tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental,enfoque mixto. La población fue de 985 trabajadores administrativos. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. La validación del cuestionario se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach (0,980). Los resultados respecto a la variable "Clima organizacional", el 47,8 % de los trabajadores perciben un clima organizacional adecuado, el 18,8% perciben un clima organizacional regular y un 33,3% perciben un clima organizacional inadecuado. Respecto a la variable "Desempeño laboral", el 45,7% de los trabajadores presentan un desempeño laboral de nivel eficiente, el 38% presentan un nivel regular y un 16,3% un nivel deficiente. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0{,}00 < 0{,}05$; $r = 0{,}665$), por lo que se concluye que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Palabras clave**:** Planeación, organización, dirección, control, proceso de potencial humano.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish how the organizational climate influences the work performance of the administrative staff in the José Faustino Sánchez Carrión National University, 2019. The methodology was applied, explanatory level, non-experimental design, mixed approach. The population was 985 administrative workers. We used the survey technique and instrument the questionnaire. The validation of the questionnaire was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and Bartlett's sphericity test. Reliability was performed through Cronbach's alpha (0.980). The results regarding the variable "Organizational climate", 47.8% of the workers perceive an adequate organizational climate, 18.8% perceive a regular organizational climate and 33.3% perceive an inadequate organizational climate. Regarding the variable "Work performance", 45.7% of the workers have an efficient work performance, 38% have a regular level and 16.3% have a deficient level. Spearman's Rho Test was used. There is a moderate and very significant positive correlation ($p = 0.00 < 0.05$, $r = 0.665$), so it is concluded that the organizational climate significantly influences the work performance of the administrative staff in the José Faustino Sánchez Carrión National University , 2019.

Keywords:Planning, organization, direction, control, human potential process.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años las entidades se han preocupado por implementar una gama de estrategias con la finalidad de brindar un clima organizacional que sea adecuado para un mejor desarrollo de las habilidades, conocimientos, destrezas, las relaciones interpersonales y las habilidades intelectuales del capital humano. La totalidad de estos aspectos ayuda a lograr cumplir con los propósitos de la entidad. El clima organizacional y su considerable contribución al logro de las metas de la entidad ha sido un tema que viene cobrando mayor relevancia desde hace un tiempo atrás entre los gerentes; anteriormente esto veían el tema de clima organizacional como algo sin mayor relevancia es decir que era considerado un tema secundario, debido a que consideraban de mayor importancia la gerencia de las planillas de trabajadores y los vínculos grupales laborales. Pero, actualmente se considera que el capital humano requiere de un ambiente laboral adecuado y propicio para un mejor desarrollo de las labores.

Es así que se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Este estudio ha sido desarrollado en capítulos. En el capítulo I, se tiene la descripción de la realidad problemática, los problemas y objetivos de investigación y la justificación de la investigación. El capítulo II contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, hipótesis de investigación y operacionalización de variables. El capítulo III contiene la metodología de la investigación, diseño metodológico, técnica e instrumento, población y muestra, y la técnica de procesamiento de análisis de datos. El capítulo IV contiene el análisis de resultados y contrastación de hipótesis. El capítulo V contiene la discusión. Finalmente, el capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones. Asimismo, se adjunta el anexo.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión es una Institución Pública, con una cultura de mejora continua, que se fundamenta en convicciones y valores, instructora de profesionales con liderazgo, gestores del conocimiento de ciencia, tecnología y humanista, por medio de la investigación, proyección social y extensión universitaria, por medio de la responsabilidad social que mantiene un compromiso con el desarrollo de la nación. Siendo así sus funciones generales el formar humanistas, científicos y profesionales del más alto nivel y de acuerdo con las necesidades priorizadas de la Región Lima y el país, forjando el desarrollo los valores éticos y cívicos, las actitudes de solidaridad y responsabilidad y el conocimiento de la realidad regional y local, como también la obligación de la integración nacional en Latinoamérica y global; hacer la organización y conducción la investigación como función obligatoria; la promoción y ejecución de acciones de proyección social y extensión universitaria con colaboración de profesores, alumnos y personal administrativo, que aporte a la transmisión de la cultura, educación y recreación y otros.

Actualmente, el tema clima organizacional ha tomado una importante relevancia a nivel mundial debido a que las entidades se vienen desarrollando en un mundo que cada día es más competitivo y globalizado, en donde la presencia del clima organizacional tiene la posibilidad de volverse en la característica peculiar que brinde la posibilidad de éxito para la entidad. En los últimos años las entidades se han preocupado por implementar una gama de estrategias con el fin de brindar un clima organizacional que sea adecuado para un mejor desarrollo de las habilidades, conocimientos, destrezas, las relaciones interpersonales y las habilidades intelectuales del capital humano. La totalidad de estos aspectos ayuda a

lograr cumplir con los propósitos de la entidad. El clima organizacional y su considerable colaboración al alcance de losobjetivos de la entidad ha sido un tema que viene cobrando mayor relevancia desde hace un tiempo atrás entre los gerentes; anteriormente esto veían el tema de clima organizacional como algo sin mayor relevancia es decir que era considerado un tema secundario, debido a que consideraban de mayor importancia la gerencia de las planillas de trabajadores y los vínculos grupales laborales. Pero, actualmente se considera que el capital humano requiere de un ambiente de trabajooportuno y favorable para un mejor desarrollo de las labores. Es así que el éxito de la entidad depende en gran parte de la manera como los trabajadores perciben sus labores encomendadas y la percepción que tienen sobre la entidad, por lo cual las entidades deben procurar brindar un clima organizacional con las condiciones adecuadas para un desempeño laboral que aporte de manera positivo el alcance de las metas de la entidad.

En la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión ha presentado deficiencias con respecto al desempeño laboral del personaladministrativos debido a que los trabajadores manifiestan que su esfuerzo por cumplir de manera satisfactoria con sus labores no es reconocido por sus superiores; también manifestaron que hace falta un sistema de motivación y compensación que los estimule a mejorar su desempeño; las labores extras que desarrollan no son consideradas por sus superiores para obtener un valor agregado; la falta de un programa de capacitaciones que incremente las habilidades y conocimientos del personal; falta de oportunidades para crecer dentro de la entidad; también se ha evidencia que hay dificultad para la resolución de problemas; los trabajos en equipo no están dando los resultados esperados por la carencia de liderazgo y afianzamiento de las relaciones interpersonales; otro punto que perjudica el desempeño laboral es el alto porcentaje de ausentismo constante por parte del personal.

En cuanto al clima organizacional la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión ha mostrado algunas deficiencias como; la iluminación de los ambientes de trabajo no favorece al buen desarrollo de las labores; la carencia de una buena ventilación ocasiona malestar en los trabajadores; la comunicación interna es vertical lo que ocasiona que los trabajadores no tengan participación activa en cuanto a comunicación se trata; el personal carece de autonomía para

tomar decisiones dentro de su ámbito laboral, es decir que deben consultar antes de decidir lo que ocasiona retraso en la solución de los inconvenientes que se presentan; el personal muestra poca motivación para el desempeño de sus labores; los trabajadores manifestaron que sus salarios no son acordes con las actividades que realizan.

Si la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión no procura mejorar los puntos antes mencionados seguirá contando con un clima organizacional deficiente que se verá mostrado en un bajo desempeño laboral por parte del personal administrativo que labora en ella, ocasionando demora para los objetivos de cada área y por consecuencia en las metas de la universidad.

Es por ello que se hace necesario para laUniversidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión mejorar su infraestructura interna para brindar mejores ambientes de trabajo; también es necesario que implemente un sistema de incentivos que motiven al personal para elevar el nivel de desempeño

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

a. ¿De qué manera la planeación influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019?

b. ¿De qué manera la organización influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019?

c. ¿De qué manera la dirección influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019?

d. ¿De qué manera el control influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019?

e. ¿De qué manera el proceso de potencial humano influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

a. Establecer de qué manera la planeación influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

b. Establecer de qué manera la organización influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

c. Establecer de qué manerala dirección influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

d. Establecer de qué manera el control influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

e. Establecer de qué manerael proceso de potencial humano influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia: Ya que la investigación busca conocer el clima organizacional que se viene dando en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y así poder establecer de que manera esto influye en el desempeño laboral de su personal administrativo, siendo esto un tema importancia para la misma Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Justificación teórica: La investigación contribuirá con información con respecto a la relación que existe entre ambas variables en estudio, información que será plasmada en los resultados, conclusiones y recomendaciones; la cual ayudará a futuras investigaciones.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se realizó en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La delimitación social comprende al personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación semántica comprende: Clima organizacional y Desempeño laboral.

1.6 Viabilidad del estudio

Se garantiza la viabilidad ya que se tiene recursos financieros, humanos y materiales para la ejecución de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Jiménez & Mosquera, 2017) realizaron la investigación titulada "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en Entidades Públicas", la cual fue aprobada por Universidad Del Pacífico. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el departamento financiero, a fin de mejorar su rendimiento mediante la propuesta un plan de mejora. Es una investigación explicativa- exploratoria. La población fue 32 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que el ambiente laboral se encuentra en situación de riesgo, por lo que se propone un plan de mejora para disminuir el impacto de los factores ambientales a fin de que el área en estudio mejore su desempeño laboral y se alcance la unión entre los colaboradores.

(Sum, 2015) realizó la investigación titulada "Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)", la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos. Es una investigación descriptiva. La población fue 34 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento una escala de Likert. La investigación concluyó en

que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

(Alarcón, 2015) realizó la investigación titulada "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral con discapacidad del del Municipio de Distrito Metropolitano de Quito", la cual fue aprobada por Universidad Central del Ecuador. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar el clima organizacional en el que laboran los servidores con discapacidad de la administración general del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para conocer su influencia en el desempeño laboral. Es una investigación No Experimental transversal. La población fue 58 servidores. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la observación y la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que se identificó que el clima organizacional en el que se desempeñan los servidores es favorable en base a los resultados obtenidos de la percepción de los efectos subjetivos percibidos, del sistema formal, del estilo formal de sus jefes inmediatos, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores, motivación y estructura física medidos a través del cuestionario de Litwin y Stringer.

(Menéndez, 2014) realizó la investigación titulada "Clima organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapa", la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el determinar cómo es el clima organizacional en la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa. Es una investigación descriptiva. La población fue 145 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que el espacio físico es el adecuado, siendo lo suficientemente amplio, esto último les ha facilitado tanto el aprovechamiento racional como la distribución de los lugares de trabajo, para albergar a los colaboradores de la institución.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Anaya, 2018) realizó la investigación titulada "Desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín - 2016", la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de asociación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. Es una investigaciónbásica, y de nivel correlacional – asociado y su diseño no experimental. La población fue 155 trabajadores, así mismo la muestra fue 110 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que el desempeño laboral y calidad de servicio, a la luz de las evidencias encontradas, en la presente investigación, así como lo manifiestan otros investigadores, se asocia con la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín.

(Nolberto, 2017) realizó la investigación titulada "Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017", la cual fue aprobada por Universidad de Huánuco. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 232 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral.

(Rivas, 2015)realizó la investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la Red Sondor - Andahuaylas, 2015", la cual fue aprobada por Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores. Es una investigación no experimental transeccional- correlacional. La población fue 129 servidores, así mismo la muestra fue 97 servidores. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la observación, la encuesta y revisión bibliográfica y como instrumento la ficha de observación y el

cuestionario. La investigación concluyó en que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

(Muñoz, 2015) realizó la investigación titulada "Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Huaura durante el año 2014", la cual fue aprobada por Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación existente entre el clima organizacional y la gestión administrativa en la subgerencia de servicios públicos. Es una investigación no experimental: descriptiva - correlacional. La población fue 295 trabajadores, así mismo la muestra fue 91 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existe evidencia para concluir que hay una relación baja y positiva entre clima organizacional y gestión administrativa en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Climaorganizacional

A. Definiciones

(Robbins & Judge, 2017, pág. 530) mencionan que el clima organizacional son sensaciones que comparten los integrantes de la compañía sobre su propia organización y su entorno en el trabajo.

(Chiavenato, 2015, pág. 261) señala que el clima organizacional es la percepción o experimentación de la calidad o los agregados de las cualidades ambientales por parte de los integrantes de la compañía, que tiene influencia de manera poderosa en su conducta.

(Louffat, Administración del Potencial Humano, 2012, pág. 240) es el reconocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en referencia a numerosos componentes del proceso de administración como también del potencial humano y de tal manera que guarde vínculo con la compañía en la cual labora.

(Griffin & Moorhead, 2010, pág. 472) Señalan que son los modelos repetitivos de conductas, actitud y sentimientos que son cualidades de la vida organizacional.

B. Dimensiones

(Louffat, Administración del Potencial Humano, 2012, pág. 247) menciona que el inicio al conocimiento del clima organizacional se debe de comprender diversos factores enterados en el proceso de administración y en la administración del potencial humano.

a. Planeación: es importante hacer la medición del nivel y cualidades que satisfagan a los trabajadores con respecto a:

- Visión
- Misión
- Objetivos de la empresa
- Estrategias
- Políticas
- Cronogramas
- Presupuestos

b. Organización: es importante hacer la medición del nivel y cualidades que satisfagan a los trabajadores con respecto a:

- Modelo organizacional
- Organigrama
- Manuales
- Condiciones organizacionales
- Componentes organizacionales

c. Dirección: es importante hacer la medición del nivel y cualidades que satisfagan a los trabajadores con respecto a:

- Liderazgo

- Motivación
- Comunicación
- Negociación
- Conflictos

d. Control: importante hacer la medición del nivel y cualidades que satisfagan a los trabajadores con respecto a:

- Tipos
- Proceso
- Indicadores
- Momentos

e. Procesos de potencial humano: importante hacer la medición del nivel y cualidades que satisfagan a los trabajadores con respecto a:

- Diseño organizacional y de puestos
- Reclutamiento
- Selección
- Evaluación del desempeño
- Capacitación
- Administración de carrera
- Remuneraciones y compensaciones

C. Características del clima organizacional

(Martínez, 2013, pág. 70) menciona que el clima organización establece la manera por la cual la persona tiene la percepción en su labor, su satisfacción, su rendimiento, productividad, entre otros. Y tiene las cualidades como las siguientes:

- Es una definición particular y conciso como por ejemplo la personalidad.
- Es una estructuración especial de variables situacionales.

- Sus elementos compuestos que hacen posible su variación, no obstante el clima también puede seguir igual.
- Posee una implicación de constancia de no tanta conservación como por ejemplo la cultura, que tiene la posibilidad de sufrir un cambio debido a una intercesión especial.
- Se establece por las cualidades, comportamientos, aptitudes y expectativas de los individuos y por las realidades culturales y sociológicas de la compañía.
- Es un fenómeno lógico externo diferente a la tarea y hacen posible ver diversos climas en las personas que realizan una labor igual.
- Es un fenómeno lógico externo a la persona, que hace posible que se sienta un agente que colabora a su naturaleza.
- Se fundamenta las cualidades de la realidad exterior como las que comprende el observador o el actor.
- Hay una dificultad en detallarlo con palabras, sin embargo sus resultados hacen posible detectarlo con facilidad.
- Es clave directamente de la conducta, puesto que actúa acerca de las expectativas y actitudes.

D. Tipos de clima

(Martínez, 2013, pág. 74) menciona que existen varios tipos de clima organizacional:

a. Clima de tipo autoritario

- Autoritarismo explotador

El clima autoritario explotador no hay confianza por parte de sus integrantes hacia su dirección. Los objetivos y las decisiones son empleados en la cúpula de la institución y su distribución es netamente descendente. Los trabajadores laboran en un ambiente, de amenazas, castigos, miedos, eventualmente de compensaciones y de satisfacción de las necesidades se queda en los grados psicológicos y de seguridad. En la cúpula se encuentran

consistentemente los procedimientos de control, por lo general hay un desarrollo de una organización formal que contradice a los objetivos de la organización formal.

Este clima muestra una atmosfera de estabilidad y aleatoria donde la comunicación de la dirección con sus trabajadores que no hay en las directrices y de ordenes particulares.

- Autoritarismo paternalista

La dirección refleja una confianza permisiva con sus trabajadores. En su mayoría las decisiones se dan la cúpula, aunque otras se dan en los niveles bajos.

Las recompensas y en ciertas ocasiones los castigos, son métodos usado por excelencia con el fin de incentivar al personal. Las interrelaciones entre los jefes y los subalternos se dan complacientemente por el lado de los superiores y con precaución del personal. El control, en la cúpula.

b. Clima de tipo participativo

- Consultivo

La dirección tiene confianza con sus colaboradores. Por lo general las decisiones y la política son hechas en la cúpula, sin embargo hace posible a los trabajadores que son de niveles inferiores tomen las decisiones particulares. El tipo de comunicación es descendente. Se utilizan las recompensas y los castigos para incentivar a los empleados, además consiste en satisfacer las necesidades que son de estima y de prestigio.

Se realiza el proceso de delegación de son arriba hacia abajo. Este tipo de clima muestra una atmosfera dinámica en donde la administración se produce por medio de objetivos por lograr.

- Participación en grupo

La dirección confía plenamente en sus colaboradores. En toda la organización se destinan las decisiones y muy bien incorporados en cada nivel. La comunicación se da también en forma lateral. Los trabajadores se encuentran incentivados por la integración y participación, por la determinación de propósitos de rendimiento, como también por la mejora de

los métodos laborales y la evaluación de rendimiento en relación de los metas. Se puede ver con claridad una relación de amistad.

Muchos gerentes están más preocupados por sus actividades que por sus objetivos, y lo que realmente cuenta es la eficacia, más que la eficacia.

En caso de que el tiempo de reparte eficaz y sistemáticamente, se puede lograr someter las actividades por más que san en gran cantidad y diversas, y como resultado lograran las metas.

E. Modelos de clima organizacional

(Chiang & Nuñez, 2010, pág. 74) señalan que existen tres clases de modelos de clima: aditivos, mediadores e interactivos.

a. *Modelos aditivos*: estos son de mayor simplicidad, de fácil uso y de gran cantidad con respecto a la literatura. Se encargan de cada una de las variables que tiene influencia separa aunque directa y acumulan en los resultados. Tiene como límite básico de manejar independiente lo que en verdad tiene una alta interrelación, que probablemente no capten vínculos de multinivel y de nivel cruzado.

b. *Modelos mediadores*: en ellos ciertas variables tiene influencia indirecta, afectando en un comienzo diversas variables que guardan una relación directa con los resultados. Es recomendable tener en cuenta que el clima, más que tener una actuación de forma directa acera de las conductas organizacionales, tenga una actuación importante acerca de las condiciones de probabilidad de variables próximas que tienen influencia en forma directa en estas conductas. El clima, así conceptualizada, llegaría ser un catalizador.

c. *Modelos interactivos*: estos modelos tienen mayor complejidad por motivo de la indagación de cada variable con otras. Tienen el conocimiento que el clima es influenciado por el conjunto de variables en un proceso diverso y simultaneo de resultados, ya sea directa o mediatizada. Estas variables de este modelo pueden usarse como variables dependientes como independientes.

Las relaciones entre variables que son reciprocas a menudo se conoce por la mayoría de los autores que hacen estudios sobre el clima. Este tipo de modelos presenta problemas como solicitar una enseñanza concreta de los resultados recíprocos entre las variables del clima, de la estructura de la organización, de procesos y de efectos.

En la medida en que casos los modelos pretenden ser comprensivos y poner en relieve los efectos de la retroalimentación entre las variables, en ellos se trata de establecer un modelo organizacional de la interrelación entre el individuo y la organización, de manera que se indiquen cuáles son las relaciones existentes entre las estructura y procesos organizacionales y las actitudes y comportamientos de los individuos de la misma organización , y entre el clima que emerge de la interacción y su entorno organizacional y humano.

F. La motivación y el clima organizacional

(Chiavenato, 2015, pág. 260) menciona que la motivación de cada individuo se manifiesta en la organización. Los individuos se adecuan de forma continua en distintos momentos para satisfacer las necesidades u conservar el equilibrio emocional, que hace posible que se conceptualice como estado continuo de adaptación, en el que no existe la búsqueda de satisfacer las necesidades primarias, únicamente una orden superior. La frustración, ocasiona gran número de problemas de adaptación, al no satisfacer necesidad de mayor orden. Por lo general la satisfacción de esas necesidades de mayor orden esta sujetas de individuos que se encuentran en cargos de autoridad, es fundamental que la gestión entienda la esencia de la adaptación y la inadaptación de los individuos.

La adaptación cambia de un individuo a otro, y en mismo individuo de un instante a otro. Una adaptación oportuna expresa salud mental. Los individuos mentalmente sanos muestran las características que mostraran a continuación.

- Se sienten bien consigo.
- Se sienten bien con otros.

- Son capaces de enfrentar solas las exigencias de la vida.

La atmosfera entre los integrantes de la compañía se denomina clima organizacional y se liga de manera estrecha con la motivación de los individuos. En el caso de que las personas estén bastante motivadas, hay una mejora del clima organizacional y significa en hay vínculos que denotan satisfacción, cuyas características son actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, entre otros. No obstante, en el caso de que estos tienen poca motivación, a causa de una frustración o ya sea porque hay de obstáculos para la satisfacción de las necesidades, el clima de la organización se ve deteriorado y tiene como características son el estado de depresión, apatía, desinterés, insatisfacción, entre otros., y en casos más hondos puede presentarse inconformidad de forma abierta en la organización, como por ejemplo, las huelgas, paros y protestad similares.

Se denomina clima organizacional a la calidad o a la cantidad de cualidades ambientes que perciben o atraviesan los integrantes de la compañía, y tiene influencia fuertemente en la organización. La definición de clima organizacional comprende unos diversos factores ambientales que tienen influencia en la motivación. Consiste en las propiedades intelectuales de la atmosfera organizacional, mejor dicho, a ciertos aspectos de la organización que muestran diversas clases de motivación en sus integrantes. De esta manera el clima organizacional se favorece en el caso de las necesidades de cada individuo y mejorar su estado de ánimo. Por el contrario, no favorece en el caso de que se genere frustración por esas necesidades. El clima en la organización y la motivación de los individuos tienen influencia y retroalimentación entre ellos.

G. Determinantes ambientales de la motivación en un clima organizacional

(Chiavenato, 2011, pág. 49) menciona que el clima organizacional hace referencia a la atmosfera interna entre los integrantes de la organización y tiene vinculo intimo con el nivel de motivación de sus miembros.

Para estudiar la conducta motivacional, se considera los siguientes determinantes:

- Todas las personas poseemos motivos y necesidades esenciales que muestran conductas potenciales y que tienen influencia en el comportamiento cuando provocan y estimulan.
- La causa o no de dichos motivos está sujeto de circunstancias o de la atmosfera que puede percibir la persona.
- Las cualidades propio de la atmosfera ayudan en la estimulación o provocación de determinados motivos. Mejor dicho, una razón en particular tiene influencia en el comportamiento hasta puede ocasionar influencia ambiental determinada.
- Los cambios que se produzcan en una atmosfera percibida ocasionaran cambios en el modelo de motivación provocada o estimulada.

Todas las motivaciones se encaminan a la satisfacción de algún tipo de necesidad. El modelo de motivación provocado o estimulado establece el comportamiento; de igual forma, un cambio en ese modelo ocasionará un cambio en ello.

H. Moral y clima organizacional

(Chiavenato, 2014, pág. 88) menciona que la motivación es el impulso para hacer el esfuerzo para lograr los propósitos de la organización, siempre y cuando también puedan satisfacer algunas necesidades individuales, desde allí parte la definición de moral es decir, acerca de la moral del personal inició con la teoría de las relaciones humanas. La definición de la moral es abstracta e intangible, no obstante es perfectamente perceptible. En realidad, llegar ser una derivación del estado de ánimo de los individuos provocados por la satisfacción o insatisfacción de las necesidades de cada uno. En la medida en que la organización satisfaga las necesidades de los individuos se puede elevar la moral, pero decaerá en el caso de que la organización frustre dicha satisfacción. A menudo, la moral tiende a elevarse en el caso de que las necesidades de cada individuo estén medios u condición de satisfacción, y se reduce en el caso de que haya obstáculos que impiden su satisfacción y provocan frustración. Se deriva porque es un ambiente psicológico y social que hay en una organización influyen en los comportamientos de sus integrantes.

Una moral alta guía a un clima cálido que sea receptivo, amistoso y agradable, en tanto una moral disminuido guía a menudo a un clima negativo, frio, adverso y desagradable.

La actitud de las personas depende de su moral. Esas actitudes frente a los objetos, personas o situaciones son una posición o juicio que predispone a tener una conducta determinada. Una moral elevada va de la mano con una actitud de identificación, aceptación, impulso e entusiasmo positivo en lo laboral, además que reduce los inconvenientes de supervisión y de disciplina. La moral elevada estimula la colaboración puesto que ayuda a una base psicológica en la que predomina la satisfacción de trabajar y el deseo de permanecer en grupo. La moral alta está sujeta a clima de relaciones humanas que la que sobresale en la organización, en particular si la organización formal se adapta a la organización informal, como buena calidad de las comunicaciones y del grado de satisfacción de supervisión. Por otro lado, una moral baja va de la mano de actitudes de interés, negarse al rechazo con relación a lo laboral por lo general provoca inconvenientes de supervisión y de disciplina. La moral llega a ser el resultado del grado de satisfacción de las necesidades de cada individuo.

I. La cultura frente al clima en la organización

(Griffin & Moorhead, 2010, pág. 472) manifiestan que, durante la última década, que a partir de la definición de cultura organizacional fue muy popularizado, por lo general los gerentes han tenido interrogantes acerca de las similitudes y diferencias entre cultura y clima organizacional. Ciertos individuos, gerentes y estudiosos alegan que en verdad son iguales, sin embargo sus fundamentos de los individuos que laboran en la compañías.

No obstante, las dos definiciones tienen diferencias significativas. Gran parte del estudio del clima se basa en la psicología, en tanto que la investigación de la cultura en la organización lo realiza en la sociología y antropología. El clima organizacional se fundamenta en percepciones, y por lo general se conceptualiza como modelos repetitivos de conducta, sentimientos y actitudes que especifican la vida organizacional y se refiere a momentos de hoy

en la organización y las relaciones entre grupos de trabajo, los trabajadores y el desempeño de estos. Por consiguiente, a menudo la gerencia maneja el clima fácilmente y de esta forma afecta directamente la conducta de los trabajadores. Por otro lado, la cultura de la organización por lo regular se refiere al contexto histórico en el que pasa en un momento, como también el impacto de este estado por encima del comportamiento de los trabajadores. A menudo, la cultura organizacional se considera de mayor dificultad para cambiar momentos a corto plazo, se ha definido con el pasar de los años en tradición e historia.

Asimismo, las dos definiciones discrepan en su importancia. La cultura de la organización a menudo se detalla con el medio a través del cual los trabajadores de la organización aprenden y comunican lo que es indispensable, sus valores y normas. La mayor parte de las descripciones del clima organizacional no se ocupan de los valores y normas, por tanto, las descripciones del clima de la organización se ocupan de la atmosfera actual de la organización, en tanto que su cultura se fundamenta en la historia y las tradiciones organizacionales y realza los valores y normas sobre la conducta del personal.

Variable dependiente: Desempeño laboral

A. Definiciones

(Mochón, Mochón , & Sáez , Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos, 2014, pág. 486) mencionan que el desempeño laboral es el resultado final que se ha obtenido al realizar una actividad.

(Koontz & Weihrich , 2013, pág. 288) señalan que el desempeño laboral es realizar las tareas o lograr metas dependiendo principalmente del esfuerzo realizado.

(Daft & Marcic, Introducción a la administración, 2010, pág. 10) manifiestan que el desempeño laboral es la capacidad de lograr sus objetivos, empleando recursos de manera apropiada y eficaz.

(Robbins & Judge, 2017, pág. 27) establecen que el desempeño laboral es la variación de la eficacia y eficiencia en cuanto a la ejecución de las primordiales funciones del cargo con respecto al trabajo.

B. Dimensiones

(Snell & Bohlander , Administración de recursos humanos, 2013, pág. 383) mencionan que el desempeño laboral es un cargo de diferentes factores, que puede resumirse en tres temas esenciales:

a. Motivación del trabajador

La motivación laboral está compuesta de esfuerzos que un individuo emplea con el fin de lograr un objetivo o ejecutar una función. Es importante debido que su diagnóstico nos informa de aquellas variables que complican alcanzar los objetivos de una función, es esencial la información para mejorar el desempeño de los individuos, proporcionando incrementar el compromiso de ambos, así cooperar con respecto al clima organizacional.

- Ambición de carrera.
- Conflicto del empleado.
- Frustración.
- Metas / Expectativas.

b. Ambiente de trabajo

Una de las importantes causas sobre el desempeño de los individuos, es el entorno que los rodea, el ambiente debe ser acogedor, que brinde seguridad, que no cuente con demasiados mecanismos de inspección, control o vigilancia, que cierta movilidad lo puedan manifestar como libertad.

- Equipo / Materiales.
- Diseño del puesto.
- Condiciones económicas.
- Reglas y políticas.

- Apoyo de la administración.
- Leyes y regulaciones.

c. Capacidad del trabajador

Las instituciones han entendido lo esencial que es contar con un personal capacitado para así poder obtener soluciones positivas y contar con beneficio en lo económico, calidad, en la institución y en el trabajador.

- Habilidades técnicas.
- Habilidades interpersonales.
- Habilidades de solución de problemas.
- Habilidades analíticas.
- Habilidades de comunicación.
- Limitaciones físicas.

C. Método de evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 2011, pág. 207) menciona que la dificultad de calcular el desempeño de los individuos en las instituciones proporcionó resolver las modificaciones de los métodos de evaluación bastante conocidos. Se refiere a los métodos comunes de evaluación del desempeño. Dichos métodos se modifican según la institución a otra, ya que uno tiende a fabricar un sistema particular sobre la evaluación del desempeño laboral, según el grado jerárquico y las funciones de asignación del individuo. Cierto sistema se coge de establecidas metas propuestas y en las cualidades del individuo colaborador. Se utilizan diferentes métodos de evaluación de desempeño y a organizar individualmente en forma de método de evaluación apropiada según el tipo. Este acondicionamiento es esencial ya que el método proporciona resultados adecuados. La evaluación del desempeño es sistema y un instrumento, pero no un fin en sí. Es un medio por el cual permite seleccionar información y datos que se puedan tener inspección, procesamiento y orientar para la mejor de desempeño laboral en las instituciones. También es un sistema de comunicación que actuar en sentidos horizontales y verticales.

Los métodos esenciales de evaluación de desempeño son:

a. Método de escalas graficas

Este método calcula el desempeño de los individuos con elementos determinados y graduados. Emplea un cuestionario de doble entrada, en las líneas horizontales interpreta los factores de evaluación de desempeño y con respecto a las columnas verticales, el nivel de variación de estos factores. Que destacan y eligen con el fin de precisar propiedades que se intenta evaluar en los individuos. Cierto factor determina según la especificación sumaria, simple y neutral. Si la descripción es apropiada, mayor será el requerimiento del factor. Individualmente se seleccionan, en cuanto a un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno perfecto o superior.

Ciertas instituciones utilizan el método de evaluación de escala grafica para aplicar puntos con el fin de cuantificar las soluciones que posibilite las semejanzas de los individuos. Los factores se enaltecen y alcanzan valores según la esencia de la evaluación. Concluida la evaluación, se calculan los puntos elevados. La grandiosa simplificación de la valuación de desempeño muestra una inculta paradoja; pero en cierta parte se cuantifica las soluciones y se posibilitan las confrontaciones en expresiones globales, pero disminuye la difícil gama de desempeño a un número sencillo de concepto.

b. Método de elección forzada

Se basa en la evaluación del desempeño individual a través de frases variables que detallan el tipo de desempeño particular. Según el bloque cuenta con la composición de dos, cuatro o más frases, y la persona encargada de evaluar tiene que seleccionar una o dos que más se asemejen de la mejor forma a las explicaciones del desempeño de la persona evaluada, definiéndola "elección forzada".

La naturaleza de las frases es diferente. Por lo tanto, hay dos formas de composición:

- La división de los bloques se divide por dos frases de concepto positivo y dos por concepto negativo. La persona encargada de evaluar, al ejecutar la evaluación, selecciona la frase que tenga mayor semejanza y la menos que se aplique en el desempeño de la persona evaluada.

- Los bloques se componen por cuatro frases de concepto adecuado. La persona encargada de evaluar, al momento de supervisar al individuo, selecciona las frases que pueden encajar de manera más adecuada al desempeño del individuo que se ha evaluado.

Las frases que están compuestas por conjuntos o bloque de eligen mediante un proceso estadístico que permite confirmar si se adaptan a las apreciaciones que ya existen en la institución y su habilidad de diferencia con respecto a dos índices: índice de aplicabilidad (medida en que la frase se ejecuta al desempeño) y el índice de discriminación (medida en que la frase se percibe con el empleado).

c. Métodos de investigación de campo

Este tipo de evaluación se fundamenta mediante entrevistas de un experto de evaluación con el directivo de los trabajadores, pudiendo así evaluar el desempeño y registrar las circunstancias, orígenes y causas del desempeño con respecto al análisis de hecho y condiciones. Este método de evaluación es grande, además de diagnosticar, brinda la probabilidad de organizar con el directivo de desarrollo de la institución.

La dificultad de planear y la mejora del personal en una institución necesitan la realimentación de informaciones referentes al desempeño de los individuos. Sin la realimentación, recursos humanos no se encuentra en situaciones de calcular, inspeccionar ni dar persecución a la competencia y la eficacia en cuanto a sus servicios. Este método permite una serie de empleo, ya que posibilita hacer la evaluación de desempeño y sus circunstancias, planear con el supervisor presente, los medios para su mejora y brindar persecución al desempeño del individuo den manera activa a diferencia de otros métodos.

D. *Mejorar el desempeño laboral*

(Snell & Bohlander , Administración de recursos humanos, 2013, pág. 382) señala que muchos casos la evaluación proporcionara los cimientos para descubrir las deficiencias en el desempeño laboral y planificar formas de optimizarlo. Si el trabajador realiza sus actividades de manera deficiente y no es corregido con anticipación es posible que continúe hasta volverse más

serias. Ocasionalmente los trabajadores de bajo desempeño no comprenden lo que realmente se espera de ellos. Pero, si se aclaran sus responsabilidades, se debe utilizar las acciones disciplinarias para optimizar el desempeño.

El desempeño engloba dichos asuntos esenciales: ambiente, capacitación y motivación. Cada trabajador es único ya que posee ciertas fortalezas y debilidades que inciden en su desempeño. Pero, es posible que si un trabajador talentoso no está bien motivado no consiga el existo esperado. También, diversos elementos del ambiente laboral pueden perjudicar el desempeño de manera positiva o negativa.

Se deben centra en estos tres asuntos mencionado cuando se realice un diagnóstico de desempeño deficiente del trabajador. La razón de que un empleado no cumpla las expectativas de desempeño puede ser un inconveniente de habilidades (capacidades, conocimientos, competencias técnicas), un problema de esfuerzo (motivación para realizar el trabajo) y algunos problemas en las condiciones de trabajo externas cualquiera de las cuales puede dañar al empleado.

E. Niveles de desempeño en el puesto

(Werther & Davis , 2014, pág. 97) mencionan que los análisis de los puestos tienen una utilización adicional: permiten formular los niveles de desempeño laboral, que establecen los siguientes:

- Objetivo de desempeño, si se consigue dichos objetivos con llevaría a una satisfacción y es lo que pretenden los empleados. En realidad, los componentes esenciales en la promoción de un ambiente de trabajo es la existencia de niveles de desempeño razonables y claros. Si no existen niveles óptimos, la motivación y la moral de los empleados puede bajar.
- Los niveles de desempeño componen un indicador que permite cuantificar los niveles en que se alcanzado dichos objetivos para las cuales se determinó su actividad. Para el director y administrador dicha información es importante, la razón es que les permitan evaluar y cuantificar el desempeño global y monitorearlo.

Los sistemas de control poseen ciertas características; tienen indicadores, realizan mediciones, requieren corrección y brinda retroalimentación. La relación entre dichos componentes.

Por medio de análisis del puesto se obtiene información que sirve como base para evaluar los niveles de desempeño en el puesto, y es en el mismo instante que se mide el desempeño alcanzado en las actividades diarias. Con referente a los indicadores si se muestras desviaciones se determinó que los expertos de administración y los directos de línea intervienen en el proceso y conlleva a medidas correctivas. De esta forma, las acciones de los empleados nos proporcionan datos esenciales que constituyen una retroalimentación muy requerida con relación a las actividades que se desempeña. Esta retroalimentación permite realizar modificaciones en los indicadores determinados (cuando ha sido fijado de forma errónea) o proceder a cambiar las reglas que rigen las actividades cotidianas.

F. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 2011, pág. 207) menciona que cuando un programa de evaluación de desempeño laboral se planifica, organiza, desarrolla y propicia múltiples beneficios.

Los principales beneficiarios son los siguientes.

a. Beneficios para el administrador

- Poseer con un sistema de medición con capacidad de contrarrestar la subjetividad, y así poder evaluar el desempeño y las actitudes de los empleados con referente a los elementos de dicha evaluación.
- Facilitar acciones para optimizar el estándar del desempeño laboral del personal.
- Comunicarse con el personal para que puedan entender que es un sistema la evaluación del desempeño, que hace posible conocer cómo se están desempeñando en su puesto laboral.

b. Beneficios para la persona

- Los empleados deben comprender los aspectos de la conducta y desempeño que valora la organización.
- Saber las expectativas que tiene su líder con referente a su desempeño y de acuerdo sus evaluaciones, fortalezas y debilidades.
- Saber las acciones que el líder opta hacia la optimización de su desempeño (programa de desarrollo, de capacitación, entre otros) y aquellos que el empleado debe hacer por sí mismo (corrección de equivocaciones, calidad de atención a su desarrollo y aprendizaje).

c. Beneficios para la empresa

- Definir el aporte de cada empleado y además evaluarlos de corto mediano y largo plazo.
- Identificar a los trabajadores que requieren rotarse en ciertas áreas de funciones, y sancionar a quien están listo para una transferencia o ascenso.
- Dinamizar su política de recurso por medio de oportunidades para el personal como su crecimiento, ascenso, desarrollo de cada uno, con la motivación a la productividad y optimizar los vínculos en el puesto laboral.

G. Medición y evaluación del desempeño laboral

(Mochón, Mochón , & Sáez , 2014, pág. 489)menciona que existen multitud de sistemas de recopilación de información sobre los hechos reales.

a. Como se va a medir

Entre otros se pueden señalar los siguientes:

- Observación personal; es la técnica más empleado en la empresa y la realiza el jefe sobre el empleado.
- Informes: orales, escritos y estadísticos.
- Análisis de razones.
- Auditoría y consultoría: tanto con respecto a la contabilidad como con respecto al asesoramiento sobre el funcionamiento de la organización. Se

diferencia entre la auditoria interna, cuando es realizada por un componente de la propia organización, y auditoria externa, cuando es ejercida por organizaciones de servicio.

b. Comparación del desempeño laboral con los estándares de resultados planeados: evaluación de los niveles de la culminación de los objetivos.

Una vez obtenida la información anterior, es necesario interpretarla y compararla con los resultados que la empresa se había propuesto. A partir de dicha comparación, será necesario evaluar el grado de consecución delos objetivos planeados, definiendo el rango de variación que se va a considerar aceptable.

En esta fase, hay que evaluar si la desviación o diferencia entre los resultados reales y los resultados objetivos e mayor o menor que el rango de variación definido como admisible.

Este dato es de suma importancia, pues, como se va a ver en la siguiente fase, de este dato va a depender, normalmente, que la empresa tome o no medidas correctivas.

c. Analizar la desviación y decidir si aplicar o no medidas correctivas dirigidas al estándar, al desempeño o a ambos.

Según sea la desviación con respecto al resultado objetivo, esto es, según sea el rango de variación. Hay que decidir si se emplea o no una medida correctiva. La corrección puede ir dirigida a mejorar el resultado que se ha obtenido, o a modificar el objetivo, por no ser este realista.

Por regla general, la empresa adoptara medidas correctivas, si la diferencia o desviación entre el resultado real y el objetivo es significativa, esto es, mayor que le rango de variación aceptable que ha marcado la dirección. Si, por el contrario, las desviaciones no son significativas; o si dichas diferencias son debidas a casos fortuitos o hechos poco frecuentes, no habrá que tomar ninguna medida correctiva. Un ejemplo de este tipo de situación seria si las ventas de una empleada en un mes determinado fueron muy bajas, porque estuvo asistiendo a un curso de formación que organizaba la empresa.

En el caso en que se decida tomar una medida correctiva, esta puede ser de dos tipos, según el momento en el que se apliquen:

- Medida correctiva inmediata.

Se actúa en el mismo momento en que se detecta la desviación para detener el problema inmediatamente y que el desempeño retome su curso.

- Medida correctiva básica.

Se actúa de forma más reflexiva, analizando cómo y porque se produjo la desviación, antes de poner en marcha la medida correctiva. Se pretende llegar al fondo del problema, y no de poner un parche, aunque ello requiera emplear algo más de tiempo.

Según donde se apliquen las medidas correctivas, estas pueden ser:

- Medidas correctivas del desempeño.

Si se comprueba que el objetivo está bien planeado, que se puede y debe lograr, la corrección deberá ir dirigida a mejorar los resultados obtenidos. La medida correctiva hay que aplicarla en el desempeño, para adecuarlo al estándar esperado. Hay que describir los motivos que han dado lugar al insatisfactorio desempeño y corregir y mejorar las tareas y acciones que lo han causado.

- Medidas correctivas de los objetivos.

Si tras estudiar la causa de la desviación se concluye que le trabajo ha sido llevado a cabo de la forma correcta y deseable, habrá quizás que revisar el objetivo. Si los objetivos son difusos, difíciles de cuantificar o poco realistas, entonces son los objetivos o metas los que necesitan la mediad correctiva. Los objetivos que por diversas razones fueran imposibles de alcanzar, pueden causar ansiedad, desmotivación o frustración.

H. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

(Robbins & Judge, 2017, pág. 576)mencionan que la evaluación del desempeño laboral tiene múltiples objetivos:

- Sirve como ayuda a la gerencia para tomen decisiones de recursos humano con respecto ascenso, despidos y transferencia.
- Detectan las necesidades de desarrollo y preparación.
- Reconoce las capacidades y competencia de los empleados para las cuales se pueden desarrollas en acciones correctivas.
- Provee realimentación a los trabajadores sobre la manera en que la empresa perciba su desempeño, y con habitualidad con los cimientos para incrementar los salarios por mérito y asignar recompensas.

La gerencia optara por los criterios más adecuados para evaluar el desempeño de los trabajadores que tendrá mucha influencia en su comportamiento de estos.

Los tres conjuntos de criterios que tienen mayor frecuencia son:

- Resultados de la tarea individual.

Si las finalidades que mayor importancia que los medios, entonces la gerencia tendrá que calificar los resultados de las actividades del trabajador, el volumen de venta general, el aumento en el monto conseguido por las ventas en el caso de vendedor, o también la cantidad producida, los errores generado y el costo por unidad de producción si fuera un gerente de planta.

- Conductas.

En el caso de que un empleado ocupe puesto de asesoría o apoyo y además a los que desempeñan cargo cuyas actividades laborales forma parte del esfuerzo del equipo es complicado adjudicar resultados específicos. Es mucho más sencillo evaluar el desempeño grupal, sin embargo es difícil identificar el aporte de manera personal de los trabajadores, en tal caso la gerencia tendría que evaluar la conducta de los miembros.

A los vendedores se le evalúa con respeto en el promedio de llamadas de negocios que realiza al día o en su apoyo hacia otros representantes de ventas, mientras que a un gerente de planta seria evaluado en cuanto a la celeridad con lo que envía lo informes mensuales o y la forma de liderar.

El comportamiento que son evaluados no obligatoriamente se obstaculiza a aquellas que tienen vinculo en forma directa con la productividad de cada individuo.

- Rasgos.

Tener un buen comportamiento, manifestar confianza, ser formal, mantenerse lleno o tener mucha experiencia son conductas anhelada en una organización, pero es importante recordar que podrían tener o no una alta correlación con los resultados positivos de las actividades. Sin embargo, seria cándido desentenderse el hecho de que las empresas todavía emplean estos tipos de rasgos para realizar la evaluación de desempeño de su personal.

I. Desempeño del empleado

(Newstrom, 2007, pág. 208)manifiesta que algunos gerentes tienen la percepción que la elevada satisfacción conlleva a un alto desempeño laboral. Pero esta percepción es errónea.

Si el trabajador se encuentra satisfecho hace posible que tengan una baja, mediana o alta productividad y puede tener tendencia a seguir con el grado de desempeño que anticipadamente les conllevo a la satisfacción (conforme con el modelo de modificación de comportamiento). El vínculo de satisfacción y desempeño es más complicado que el recorrido de “la satisfacción conduce al alto desempeño”.

Una información más concreta de la relación que existe entre el alto desempeño propicia a una alta satisfacción laboral. Si el desempeño es óptimo propicia a mayores recompensas monetarias, sociológicas y psicológicas. El empleado siente que reciben estimulo de acuerdo a su desempeño siempre en cuando sean justas y equitativas y por ende optimizara el grado de satisfacción.

Por otra parte, si las recompensas no son las adecuadas para el nivel de desempeño, se tendera a incrementar la insatisfacción. En cualquier supuesto, el nivel de satisfacción tienen a un menor o mayor compromiso, lo cual perjudica el esfuerzo y, por último, de nuevo a cuenta perjudicara al desempeño.

En consecuencia es un ciclo de desempeño-satisfacción-esfuerzo que trabaja de manera constante. El resultado para loa gerencia es que debe centrar sus esfuerzos a propiciar el desempeño laboral, lo que posiblemente proyecte como subproducto satisfacción y compromiso.

Por otro lado, emerge un escenario diverso si el desempeño es bajo. Los empleados podrían no obtener las recompensas que anhelan, lo cual propicia la insatisfacción. En estas circunstancias, el trabajador podría presentar varias conductas negativas. Ahora exploremos cada uno de estos indeseables subproductos de la insatisfacción.

2.3 Definición de términos básicos

Clima organizacional

El clima organizacional son sensaciones que comparten los integrantes de la compañía sobre su propia organización y su entorno en el trabajo (Robbins & Judge, 2017).

Desempeño laboral

El desempeño laboral es la capacidad para lograr sus metas, empelados los medios de forma eficiente y eficaz (Daft & Marcic, 2010).

Planeación

Se refiere a la satisfacción de los trabajadores con respecto a la visión, misión, objetivos de la organización, tácticas, políticas, cronogramas y presupuestos (Louffat, 2012).

Organización

Se refiere a la satisfacción de los trabajadores con respecto al modelo de la organización, organigrama, manuales, condicionantes en la organización y componentes organizacionales (Louffat, 2012).

Dirección

Se refiere a la satisfacción de los trabajadores con respecto al liderazgo, motivación, comunicación, negociación y conflictos (Louffat, 2012).

Control

Se refiere a la satisfacción de los trabajadores en relación a los tipos, proceso, indicadores y circunstancias (Louffat, 2012).

Proceso de potencial humano

Se refiere a la satisfacción con respecto al diseño organizacional y de puestos, a reclutar, seleccionar, realizar la evaluación de desempeño, capacitar, administración de carrera, remuneraciones y compensaciones (Louffat, 2012).

Motivación del trabajador

La motivación laboral está compuesto de esfuerzos que un individuo emplea con el fin de lograr un objetivo o ejecutar una función. (Snell & Bohlander , 2013).

Ambiente de trabajo

Es el ambiente que rodea al desempeño del trabajador, donde debe ser acogedor, que brinde seguridad, que no cuente con demasiados mecanismos de inspección, control o vigilancia, que cierta movilidad lo puedan manifestar como libertad (Snell & Bohlander , 2013).

Capacidad del trabajador

Es aquella que le permite al trabajo obtener resultado positivos y con mayores beneficios tanto en lo monetario, calidad, en la empresa (Snell & Bohlander , 2013).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

a. La planeación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

b. La organización influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

c. La dirección influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

d. El control influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

e. El proceso de potencial humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
CLIMA ORGANIZACIONAL	*Planeación*	- Visión. - Misión. - Objetivos de la empresa. - Estrategias. - Políticas. - Cronogramas. - Presupuestos.
	Organización	- Modelo organizacional. - Organigrama. - Manuales. - Condicionantes organizacionales.
	Dirección	- Liderazgo. - Motivación. - Comunicación. - Negociación. - Conflictos.
	Control	- Tipos. - Proceso. - Indicadores.

	Proceso de potencial humano	- Momentos. - Diseño organizacional y de puestos. - Reclutamiento. - Selección. - Evaluación de desempeño. - Capacitación. - Administración de carrera. - Remuneraciones y compensaciones.

Fuente: Adaptado de (Louffat, 2012).

Variables dependiente	Dimensiones	Indicadores
DESEMPEÑO LABORAL	*Motivación del trabajador*	- Ambición de carrera. - Conflicto del empleado. - Frustración. - Metas / Expectativas.
	Ambiente de trabajo	- Equipo / Materiales. - Diseño del puesto. - Condiciones económicas. - Reglas y políticas. - Apoyo de la administración. - Leyes y regulaciones.
	Capacidad del trabajador	- Habilidades técnicas. - Habilidades interpersonales. - Habilidades de solución de problemas. - Habilidades analíticas. - Habilidades de comunicación. - Limitaciones físicas.

Fuente: Adaptado de (Snell & Bohlander , 2013).

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION • HUACHO

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo aplicada porque busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

El nivel de investigación es explicativo. Porque "parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito"(INEGI, 2005, pág. 23). Además, "Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos"(INEGI, 2005, pág. 23).

La investigación es de diseño no experimental. Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La tesis es de enfoque mixta. "En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo"(Muñoz, 2011, pág. 22).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 985 trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

3.2.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

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

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 985}{0.0025(985-1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 276.57$$

La muestra está representada por 276 trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento a utilizar fue un cuestionario. El cual ayudó a medir las variables "Clima organizacional" y "Desempeño laboral".

Validación del cuestionario

Para la validez del constructo, se procedió a la realización de la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin (los valores fluctúan entre 0 y 1, siendo un valor aceptable mayor de 0,5) y a la prueba de esfericidad de Bartlett (valor aceptable menor de 0,05); éstas pruebas permiten determinar si es recomendable llevar a cabo un análisis factorial que define el número adecuado de factores o dimensiones de un instrumento.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,816
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3498,795
	gl	861
	Sig.	,000

Se observa en la tabla que el KMO es equivalente 0,9 > 0,5 con un nivel de significancia p = 0,00 < 0,05 por lo tanto el instrumento es válido.

Confiabilidad del cuestionario

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se calculó mediante la aplicación del Alfa de Cronbach. Los resultados, mostraron que el índice de fiabilidad es de ($\propto$ = 0,980), lo cual indica una buena consistencia del cuestionario.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

,980	42

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento y tratamiento de la información se usó el StaticalPackageforthe Social Sciences - SPSS versión N° 26.

Se usó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para así determinar la prueba estadística de las hipótesis.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION • HUACHO •

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

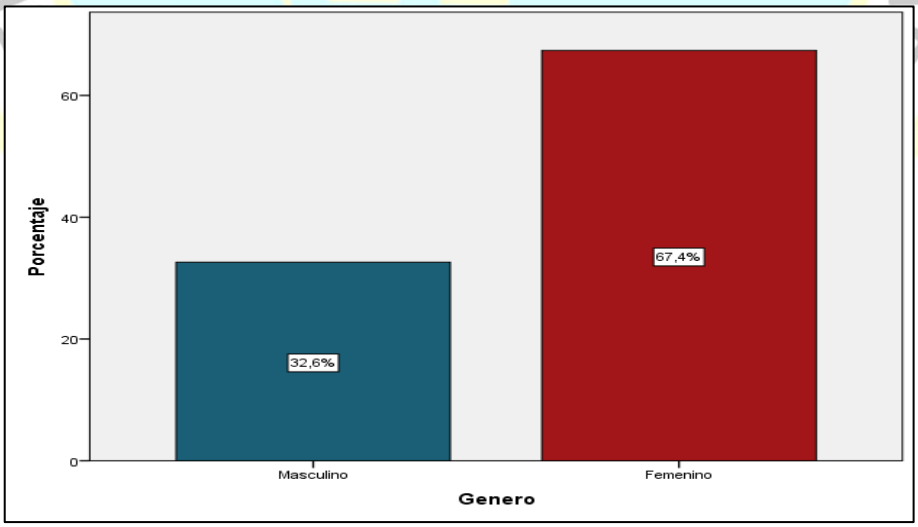
A. Datos generales

Tabla 1
Género de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
	Masculino	90	32,6
Válidos	Femenino	186	67,4
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 1. Género de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 1 que el 32,6% son del género masculino y el 67,4% son del género femenino.

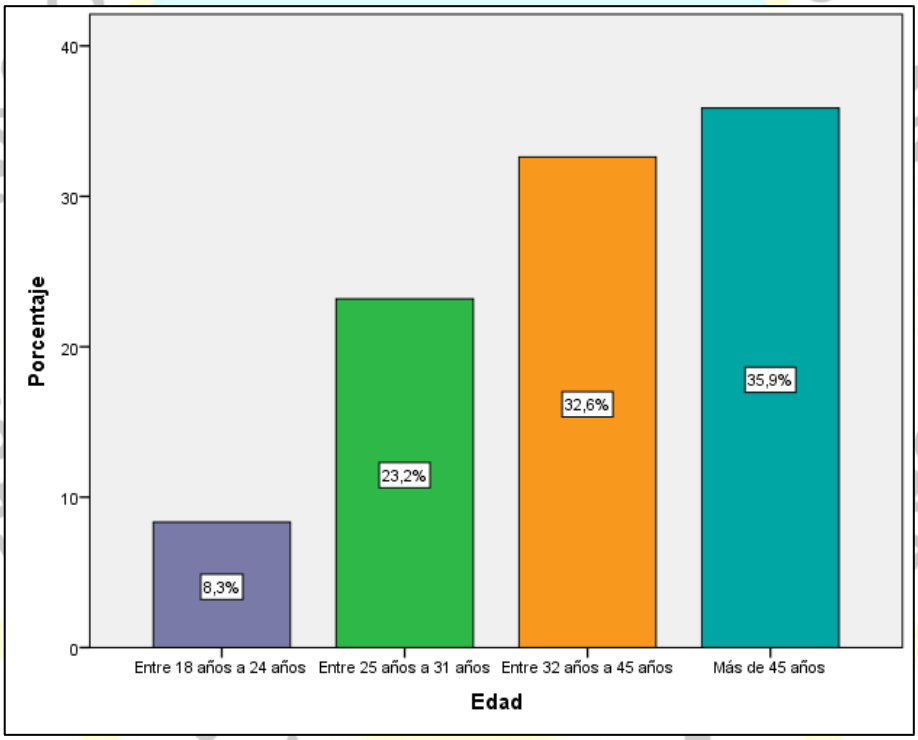
Tabla 2

Edad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Entre 18 años a 24 años	23	8,3
	Entre 25 años a 31 años	64	23,2
	Entre 32 años a 45 años	90	32,6
	Más de 45 años	99	35,9
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 2. Edad de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 2 que el 8,3% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 23,2% tiene entre 25 años a 31 años, el 32,6% s encuentra entre 32 años a 45 años y el 35,9% tiene más de 45 años.

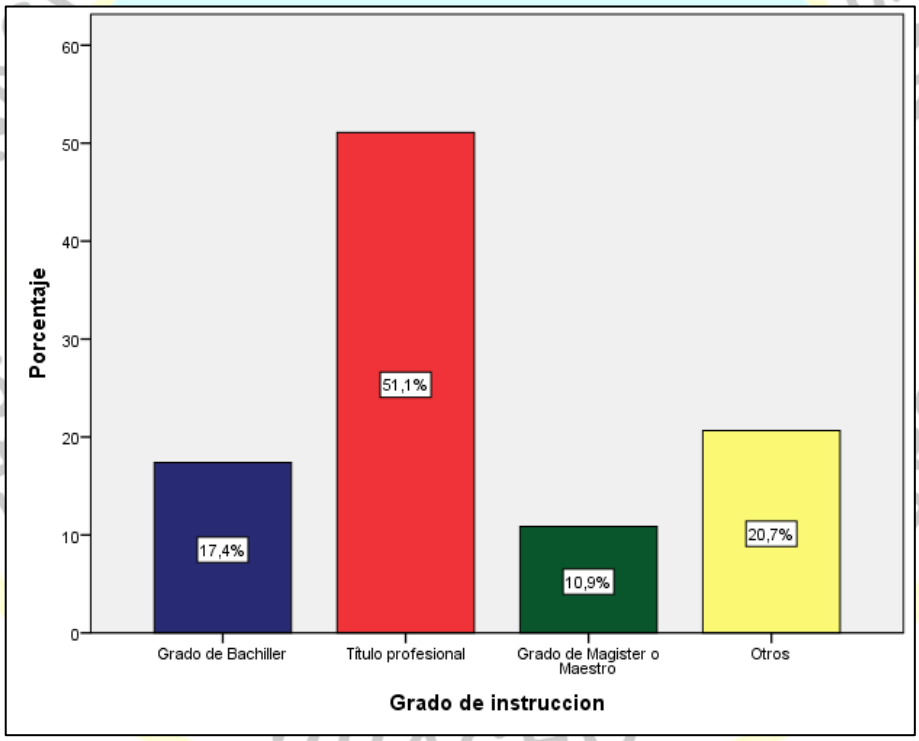
Tabla 3

Grado de instrucción de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Grado de Bachiller	48	17,4
	Título profesional	141	51,1
	Grado de Magister o Maestro	30	10,9
	Otros	57	20,7
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 3. Grado de instrucción de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 3 que el 17,4% de los encuestados tienen grado de bachiller, el 51,1% de los encuestados manifestaron que tienen título profesional, el 10,9% manifestaron tener grado de magister o maestro y el 20,7% tienen otro tipo de estudios.

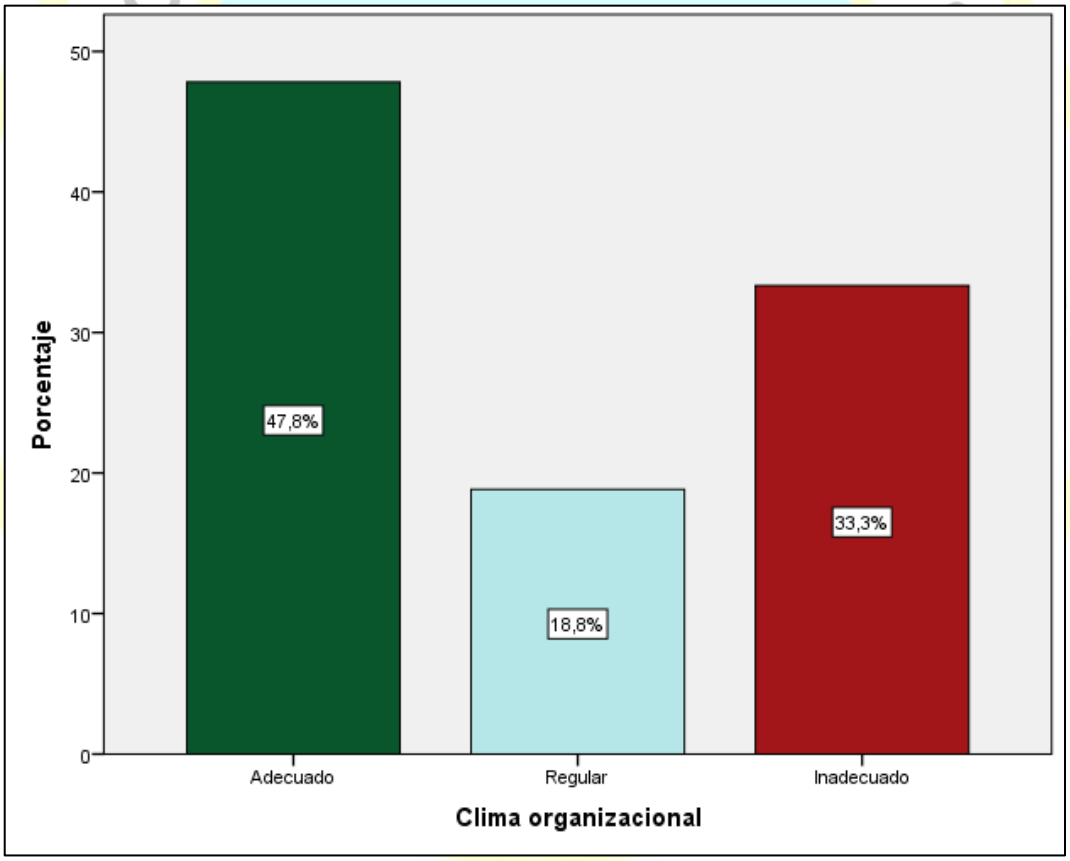
B. Descripción y análisis de la variable "Clima organizacional"

Tabla 4
Distribución de datos según la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Adecuado	132	47,8
	Regular	52	18,8
	Inadecuado	92	33,3
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 4. Distribución de datos según la variable clima organizacional.



Nota: Elaboración propia.

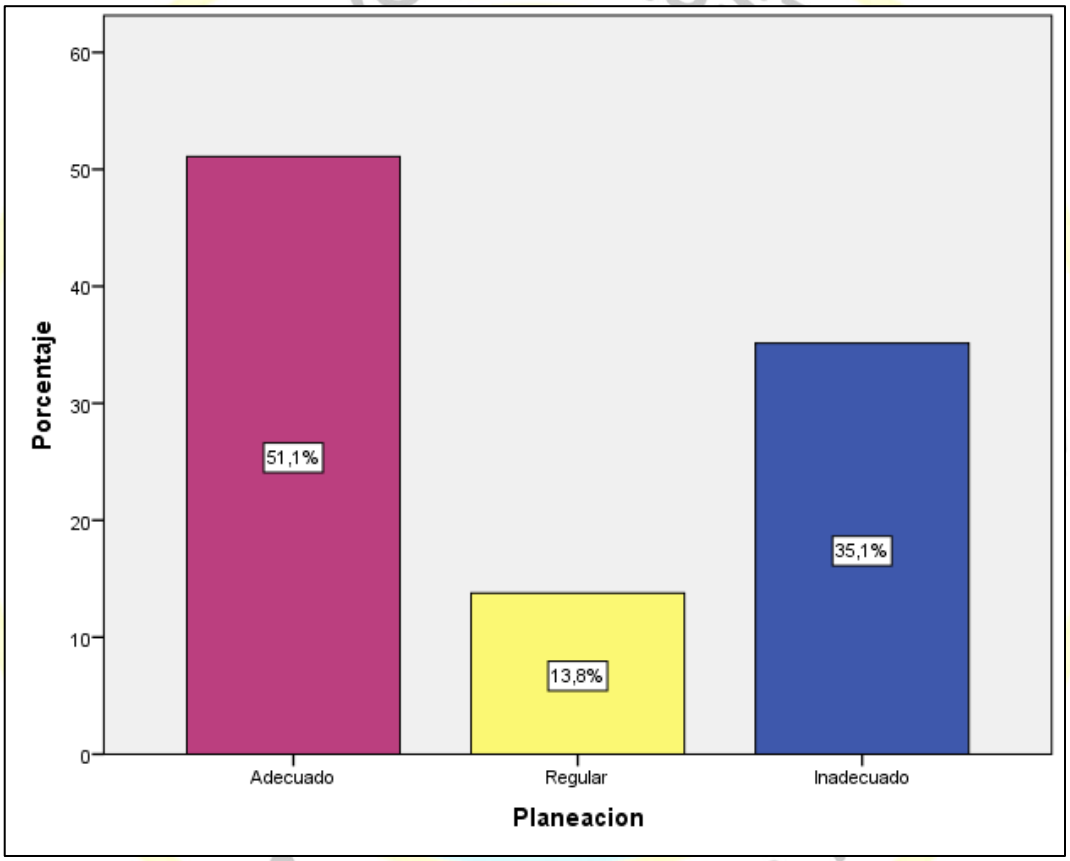
Se observa en la Tabla 4 que según los datos obtenidos el 47,8 % de los trabajadores perciben un clima organizacional adecuado, el 18,8% perciben un clima organizacional regular y un 33,3% perciben un clima organizacional inadecuado.

Tabla 5
Distribución de datos según la dimensión de planeación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Adecuado	141	51,1
	Regular	38	13,8
	Inadecuado	97	35,1
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 5. Distribución de datos según la dimensión de planeación.



Nota: Elaboración propia.

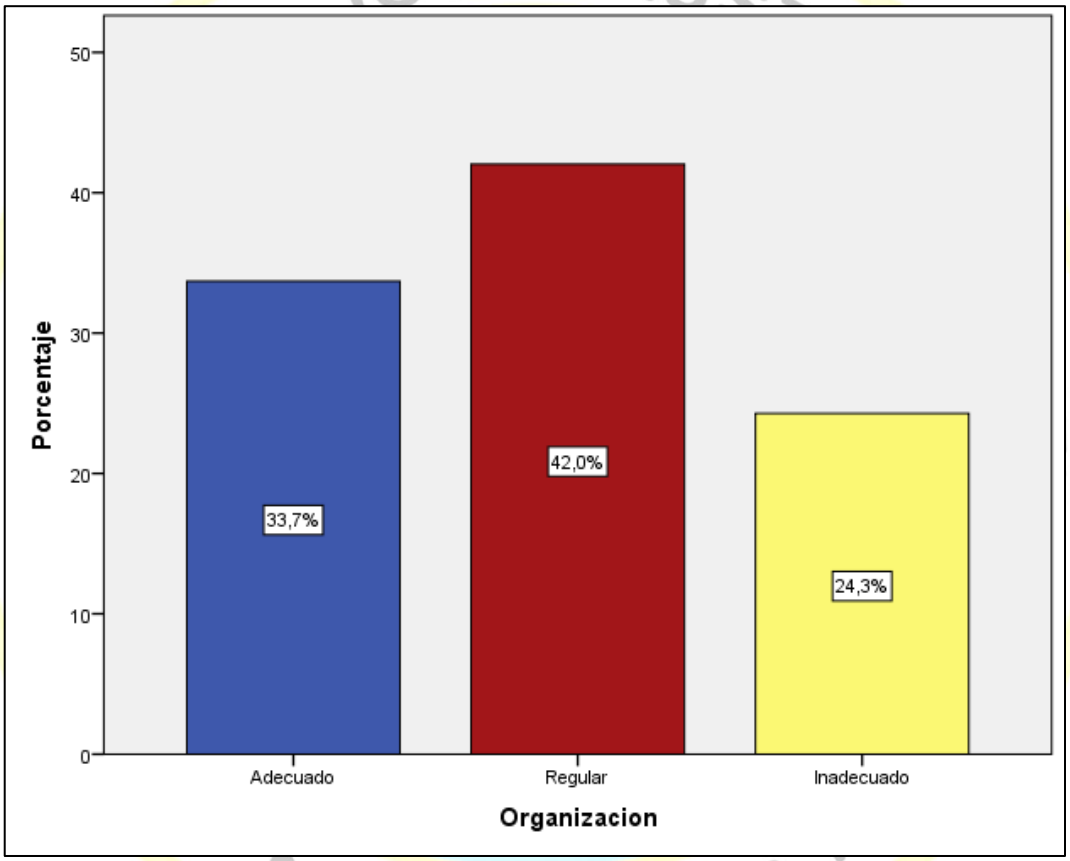
Se observa en la Tabla 5 que según los datos obtenidos el 47,8 % de los trabajadores perciben un clima organizacional en el aspecto de la planeación adecuado, el 13,8% perciben un nivel regular y un 35,1% perciben un nivel inadecuado.

Tabla 6
Distribución de datos según la dimensión de organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Adecuado	93	33,7
	Regular	116	42,0
	Inadecuado	67	24,3
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 6. Distribución de datos según la dimensión de organización.



Nota: Elaboración propia.

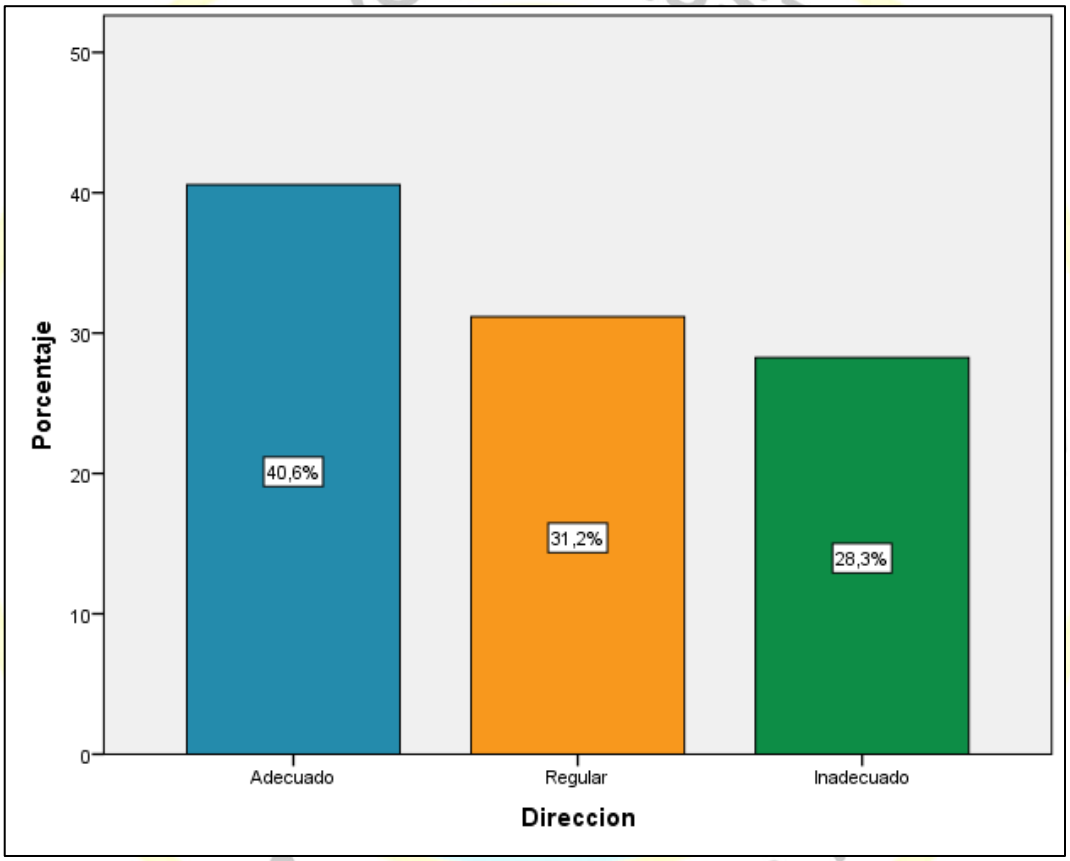
Se observa en la Tabla 6 que según los datos obtenidos el 33,7 % de los trabajadores perciben un clima organizacional en el aspecto de la organización adecuado, el 42% perciben un nivel regular y un 24,3% perciben un nivel inadecuado.

Tabla 7
Distribución de datos según la dimensión de dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Adecuado	112	40,6
	Regular	86	31,2
	Inadecuado	78	28,3
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 7. Distribución de datos según la dimensión de dirección.



Nota: Elaboración propia.

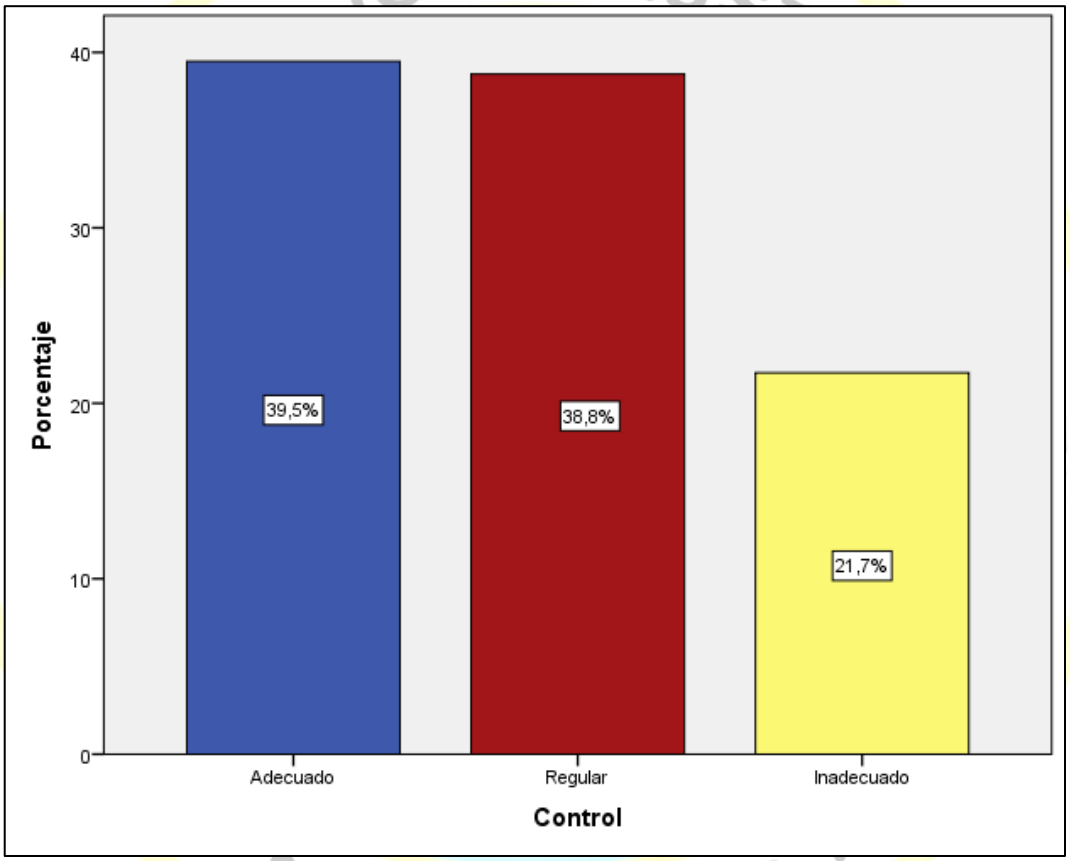
Se observa en la Tabla 7 que según los datos obtenidos el 40,6 % de los trabajadores perciben un clima organizacional en el aspecto de la dirección adecuado, el 31,2% perciben un nivel regular y un 28,3% perciben un nivel inadecuado.

Tabla 8
Distribución de datos según la dimensión de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Adecuado	109	39,5
	Regular	107	38,8
	Inadecuado	60	21,7
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 8. Distribución de datos según la dimensión de control.



Nota: Elaboración propia.

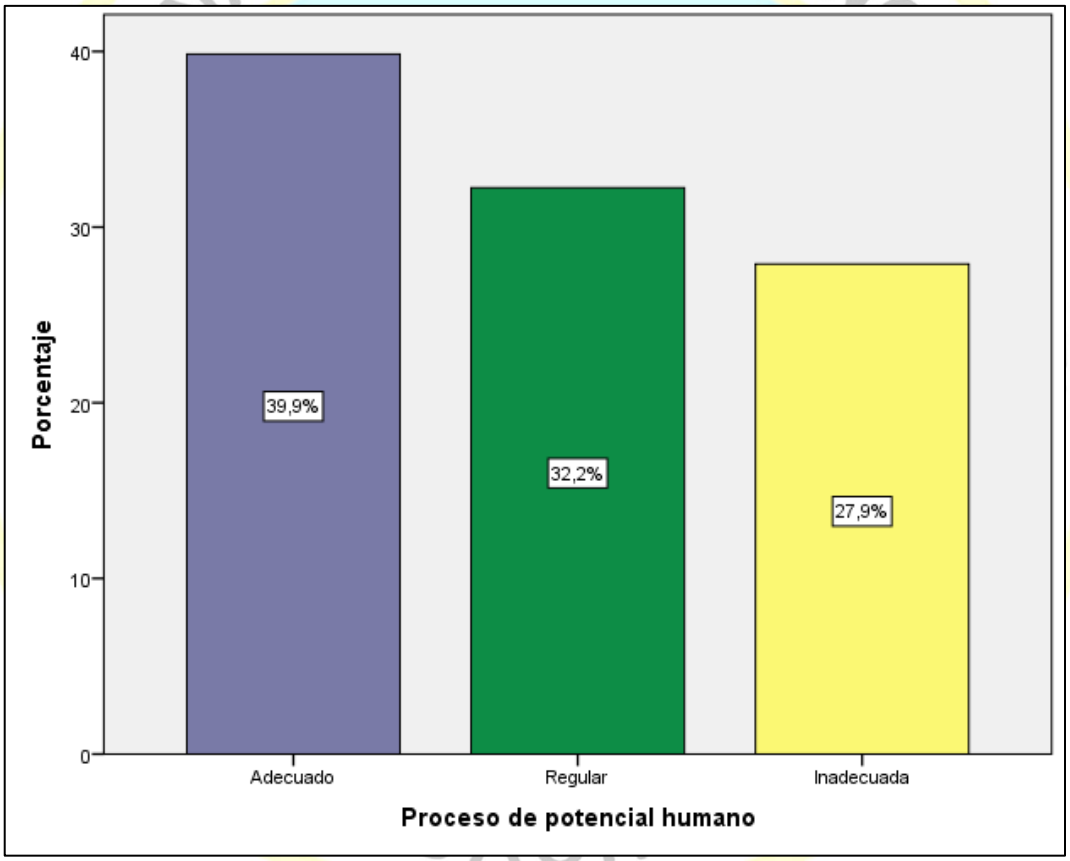
Se observa en la Tabla 8 que según los datos obtenidos el 39,5 % de los trabajadores perciben un clima organizacional en el aspecto del control adecuado, el 38,8% perciben un nivel regular y un 21,7% perciben un nivel inadecuado.

Tabla 9
Distribución de datos según la dimensión de proceso de potencial humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Adecuado	110	39,9
	Regular	89	32,2
	Inadecuada	77	27,9
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 9. Distribución de datos según la dimensión de proceso de potencial humano.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 9 que según los datos obtenidos el 39,9 % de los trabajadores perciben un clima organizacional en el aspecto del control adecuado, el 32,2% perciben un nivel regular y un 27,9% perciben un nivel inadecuado.

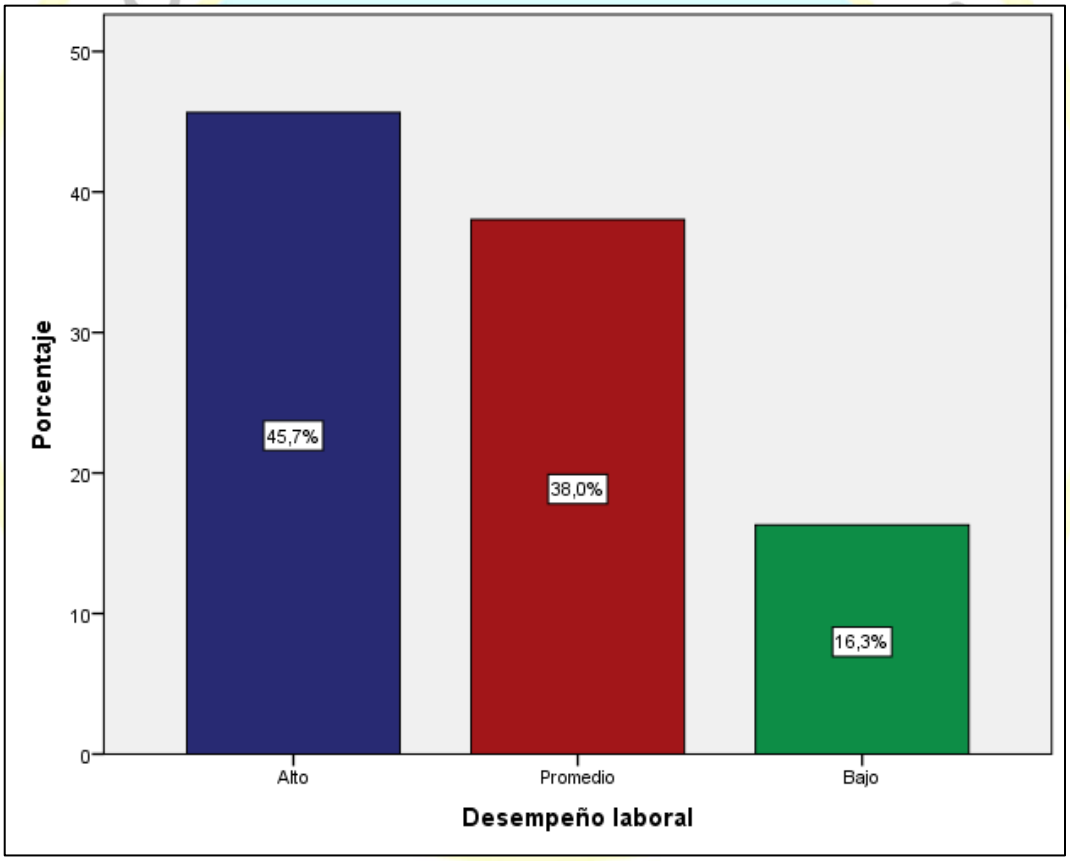
C. Descripción y análisis de la variable "Desempeño laboral"

Tabla 10
Distribución de datos según la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	126	45,7
	Promedio	105	38,0
	Bajo	45	16,3
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 10. Distribución de datos según la variable desempeño laboral.



Nota: Elaboración propia.

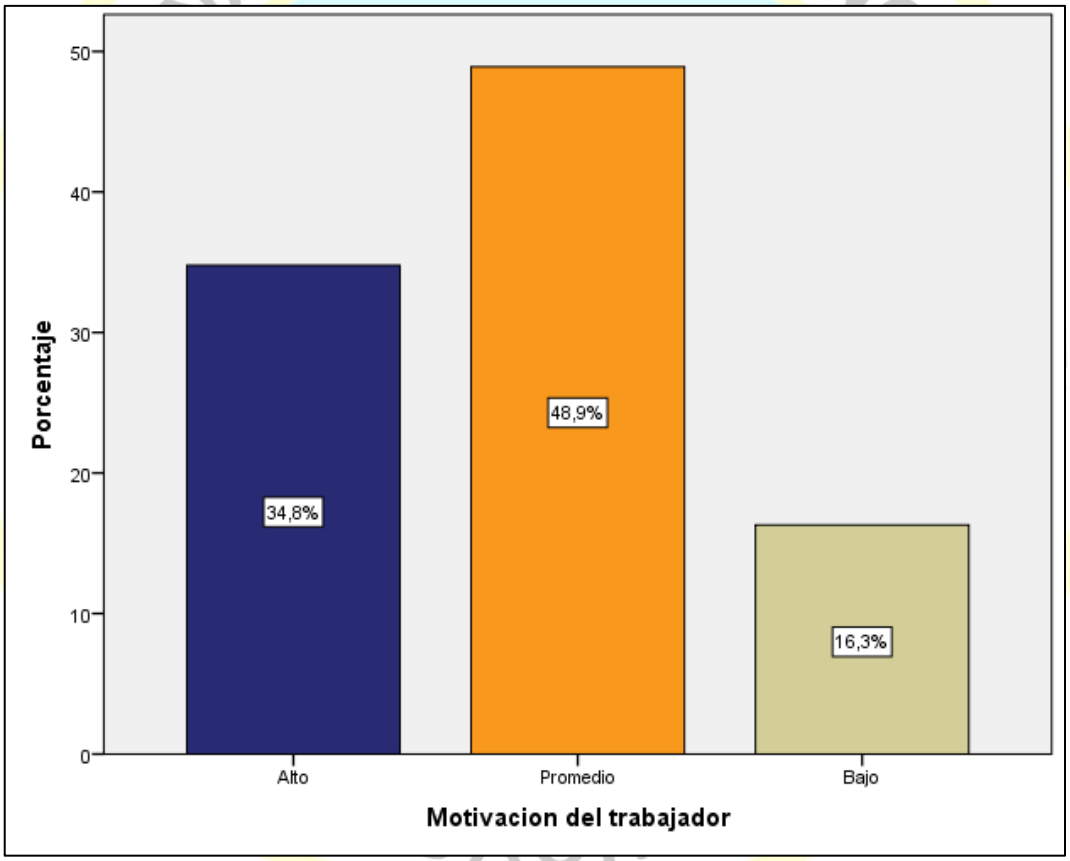
Se observa en la Tabla 10 que según los datos obtenidos el 45,7% de los trabajadores presentan un desempeño laboral de nivel eficiente, el 38% presentan un nivel regular y un 16,3% un nivel deficiente.

Tabla 11
Distribución de datos según la dimensión de motivación del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	96	34,8
	Promedio	135	48,9
	Bajo	45	16,3
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 11. Distribución de datos según la dimensión de motivación del trabajador.



Nota: Elaboración propia.

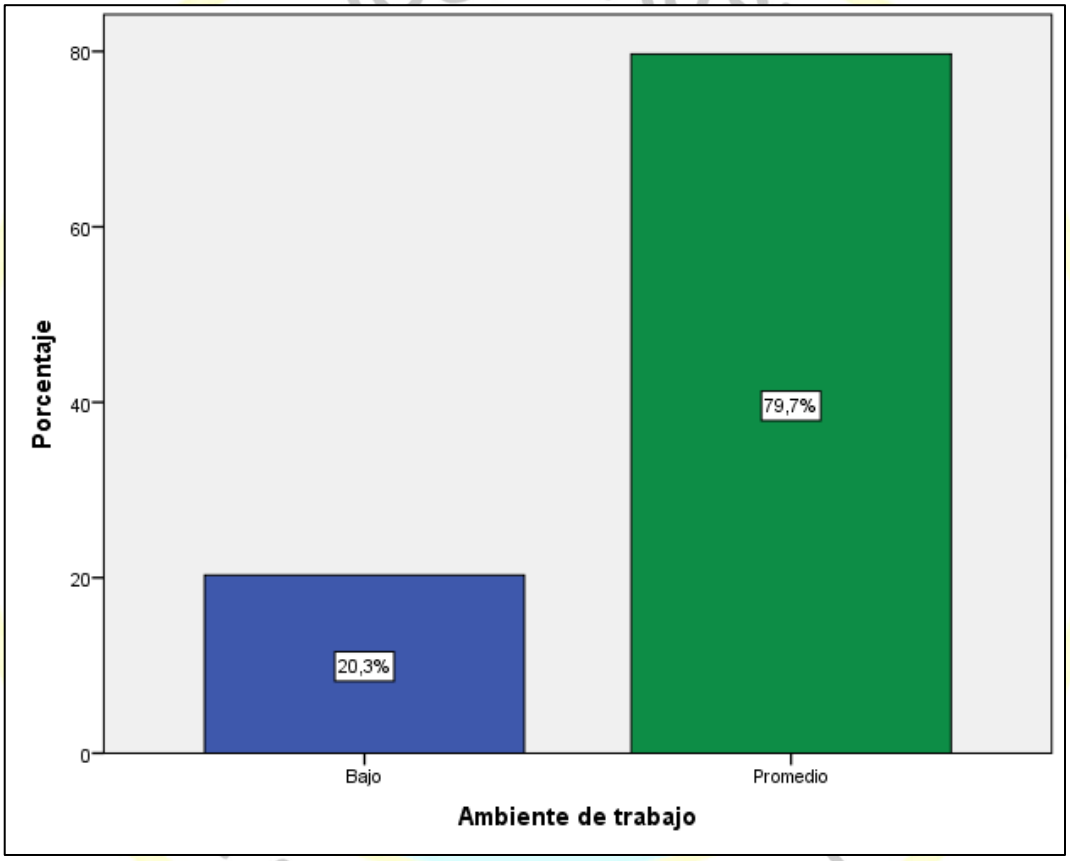
Se observa en la Tabla 11 que según los datos obtenidos el 34,8% de los trabajadores presentan una motivación de nivel eficiente, el 48,9% presentan un nivel regular y un 16,3% un nivel deficiente.

Tabla 12
Distribución de datos según la dimensión de ambiente de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	56	20,3
	Promedio	220	79,7
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 12. Distribución de datos según la dimensión de ambiente de trabajo.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 12 que según los datos obtenidos el 79,7% de los trabajadores perciben un ambiente de trabajo regular y un 20,3% un nivel deficiente.

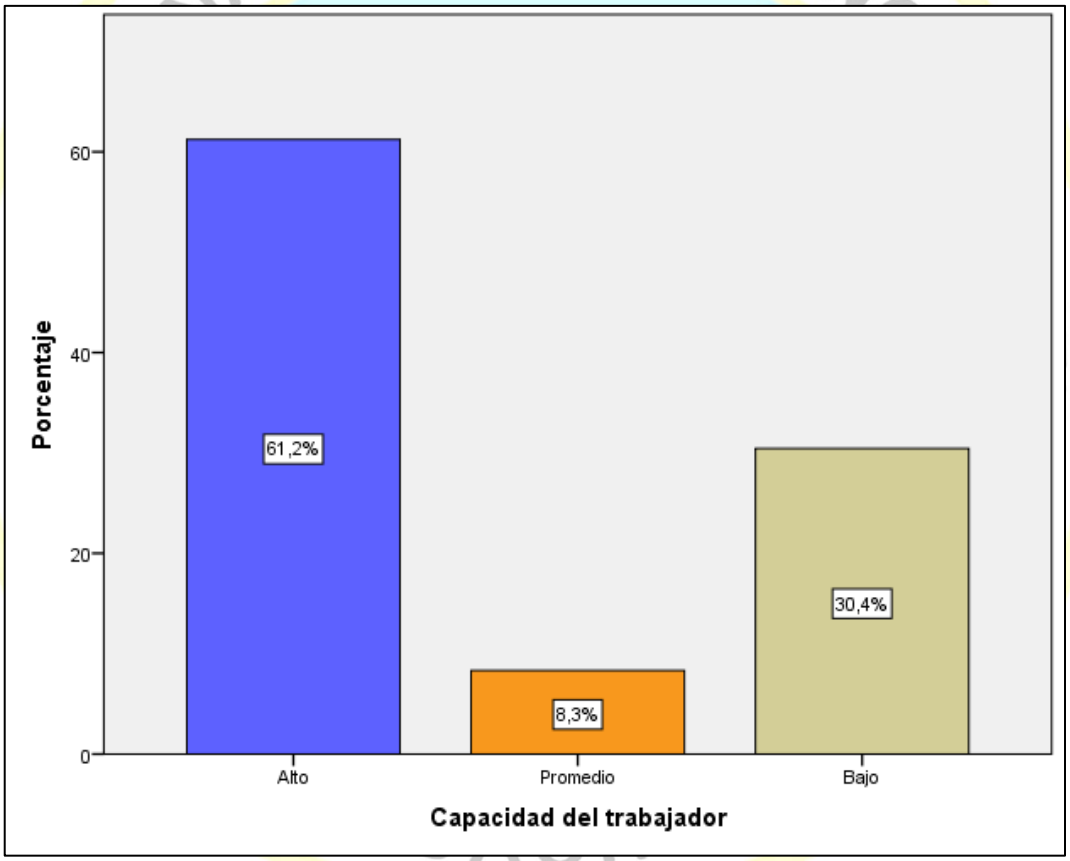
Tabla 13

Distribución de datos según la dimensión de capacidad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	169	61,2
	Promedio	23	8,3
	Bajo	84	30,4
	Total	276	100,0

Nota: Elaboración propia.

Figura 13. Distribución de datos según la dimensión de capacidad del trabajador.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 13 que según los datos obtenidos el 61,2% de los trabajadores presentan una capacidad de nivel eficiente, el 8,3% presentan un nivel regular y un 30,4% un nivel deficiente.

D. Prueba de normalidad

Para determinar qué tipo de prueba estadística se utiliza, las estadísticas paramétricas o la no paramétrica, fue necesario someter a los resultados una prueba de normalidad, mediante la Prueba Kolmogorov-Smirnov(a) para reconocer si los resultados son de distribución normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos).

Tabla 14
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,156	276	,000
PLANEACIÓN	,270	276	,000
ORGANIZACIÓN	,118	276	,000
DIRECCIÓN	,143	276	,000
CONTROL	,137	276	,000
PROCESO DE POTENCIAL HUMANO	,212	276	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,113	276	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors
Nota: Elaboración propia.

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene valores Sig. < 0,05; los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de hipótesis; se ha utilizado la prueba no paramétrica Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0,05.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Ha: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Tabla 15
Correlación de Spearman entre el Clima organizacional y desempeño laboral

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,665), por lo que se concluye que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Hipótesis Específica 1

Ho: La planeación no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Ha: La planeación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Tabla 16
Correlación de Spearman entre la planeación y desempeño laboral

			Dimensión: planeación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,659), por lo que se concluye que la planeación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Hipótesis Específica 2

Ho: La organización no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Ha: La organización influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Tabla 17
Correlación de Spearman entre la organización y desempeño laboral

			Dimensión: organización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: organización	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 17 con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,692), por lo que se concluye que la organización influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Hipótesis Específica 3

Ho: La dirección no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Ha: La dirección influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Tabla 18
Correlación de Spearman entre la dirección y desempeño laboral

			Dimensión: dirección	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 18 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,638), por lo que se concluye que la dirección influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Hipótesis Específica 4

Ho: El control no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Ha: El control influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Tabla 19
Correlación de Spearman entre el control y desempeño laboral

			Dimensión: control	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: control	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 19 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,593), por lo que se concluye que el control influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Hipótesis Específica 4

Ho: El proceso de potencial humano no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Ha: El proceso de potencial humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

Tabla 20
Correlación de Spearman entre el proceso de potencial humano y desempeño laboral

			Dimensión: proceso de potencial humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: proceso de potencial humano	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 20 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,540), por lo que se concluye que el proceso de potencial humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Respecto a la hipótesis general, el grado de correlación entre las dos variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral fue positiva moderada y muy significativa (rho = 0.665), con un valor de p=0.000< 0,05, es decir, en la medida que el clima organizacional se mejora moderadamente, el desempeño laboral también se mejora en ese nivel. Tal como lo define(Robbins & Judge, 2017, pág. 530) mencionan que el "clima organizacional son percepciones compartidas que tienen los miembros de la organización acerca de su compañía y su entorno laboral".

Respecto a la hipótesis la primera hipótesis específica: La planeación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019, el grado de correlación fue positiva moderada y muy significativa (rho = 0.665), con un valor de p=0.000 < 0,05. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por (Menéndez, 2014) realizó la investigación titulada "Clima organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapa quienes señalan la presencia de una adecuada estrategia es importante para que el personal realice sus actividades eficientemente.

Respecto a la hipótesis la segunda hipótesis específica: La organización influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019, el grado de correlación fue positiva moderada y muy significativa (rho = 0.665), con un valor de p=0.000 < 0,05. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por (Menéndez, 2014) realizó la investigación titulada "Clima organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapaquienes señalanla

presencia de adecuadas condiciones organizacionales es importante para que el personal realice sus actividades eficientemente.

Respecto a la hipótesis la tercera hipótesis específica: La dirección influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019, el grado de correlación fue positiva moderada y muy significativa (rho = 0.638), con un valor de p=0.000 < 0,05. Como menciona (Chiavenato, 2015, pág. 261)el clima organizacional como la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.

Respecto a la hipótesis la cuarta hipótesis específica: El control influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019, el grado de correlación fue positiva moderada y muy significativa (rho = 0.593, con un valor de p=0.000 < 0,05. Como menciona Muñoz (2015) quien sintetiza el clima organizacional del personal en las condiciones del ambiente de trabajo, material y equipo; y factor de dimensión humana, resume las características del clima organizacional del personal en los aspectos de actitud personal y relaciones interpersonal son determinantes en el clima organizacional de la Gerencia Central de Gestión de las Personas.

Respecto a la hipótesis la quinta hipótesis específica: El Proceso de potencial humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019, el grado de correlación fue positiva moderada y muy significativa (rho = 0.593, con un valor de p=0.000 < 0,05. Como menciona (Chiavenato, 2015, pág. 260) menciona que la motivación individual se refleja de la organización. Las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades u mantener el equilibrio emocional, esto se pude definir como un estado continuo de adaptación, en el cual no se busca simplemente satisfacer las necesidades primarias, sino más bien la orden superior. Como la satisfacción de esas necesidades superiores generalmente depende de personas que están en puestos de autoridad, es importante que la administración comprende la naturaleza de la adaptación y la inadaptación de las personas.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,659), por lo que se concluye que la planeación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. A mayor satisfacción del personal en referencia con las políticas que maneja la universidad, mejorara el desempeño laboral en función de los objetivos institucionales.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,692), por lo que se concluye que la organizacióninfluye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2019. A mayor satisfacción del personal en las condiciones organizacionales que maneja la institución, mejorara el desempeño laboral en función de los objetivos institucionales.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,638), por lo que se concluye que la dirección influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. A mayor satisfacción con la comunicación que existe dentro de la universidad, mejorara el desempeño laboral en función de los objetivos institucionales.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,593), por lo que se concluye que el controlinfluye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. A

mayor satisfacción del personal en los indicadores de evaluación que considera la institución educativa, mejorara el desempeño laboral en función de los objetivos institucionales.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,540), por lo que se concluye que los procesos de potencial humano influyen ssignificativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. A mayor satisfacción del personal con las capacitaciones que le brinda la universidad, mejorara el desempeño laboral en función de los objetivos institucionales

Por lo expuesto

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,665), por lo que se concluye que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

6.2 Recomendaciones

Realizar medidas de mejora en las políticas que conlleven a una eficiente ambiente humano y físico la cual conllevara al logro de los objetivos de cada área y por consecuencia en los objetivos de la universidad.

Identificar las condiciones organizacionales que se necesita mejorar para construir un clima agradable que permita el desarrollo de un eficiente ambiente humano y físico la cual conllevara al logro de los objetivos de cada área y por consecuencia en los objetivos de la universidad.

Promover talleres de habilidades de comunicación donde se trate el manejo de conflictos y cooperación en equipo en el personal en general.

Elaborar un plan estratégico para mejorar la escala de estímulos laborales en el reconociendo del desempeño laboral, motivando de esta manera en el personal cumplir efectivamente con sus labores.

Elaborar un plan estratégico para mejorar los monitores del personal capacitado con el fin de potenciar y verificar los logros desarrollados en sus funciones laborales.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION • HUACHO •

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográfica

Chiang, M., & Nuñez, J. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: Comillas.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones.* (9 ed.). México : Mc Graw Hill .

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* (3 ed.). México: Mc Graw Hill.

Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.

Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación.* México D.F., México: Trillas.

Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (9 ed.). México D.F., México: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

INEGI. (2005). *Metodologia de la investigación.* México: INEGI.

Koontz, H., & Weihrich , H. (2013). *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México : Mc Graw Hill .

Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning .

Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores.* Madrid: Díaz de Santos.

Mochón, F., Mochón , M., & Sáez , M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos.* Méxixo : Alfaomega .

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson.

Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos* (16 ed.). México: Cengage Learning.

Werther , W., & Davis , K. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano* (7 ed.). México : Mc Graw Hill .

7.2 Fuentes electrónicas

Alarcón, S. (2015). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral con discapacidad del del Municipio de Distrito Metropolitano de Quito.* Tesis, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 7 de febrero de 2019, de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7849/1/T-UCE-0007-323i.pdf

Anaya, M. (2018). *Desempeño laboral en la calidad de servicios de la Municipalidad de Lurín - 2016.* Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 08 de Febrero de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez , H., & Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en Entidades Públicas.* Tesis , Universidad Del Pacífico, Quito- Ecuador . Recuperado el 08 de febrero de 2019, de http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf

Menéndez, N. (2014). *Clima organizacional en la Municipalidad de el Progreso, Jutiapa.* Tesis, Universidad Rafael Landívar, Jutiapa, Guatemala.

Recuperado el 7 de febrero de 2019, de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Menendez-Nery.pdf

Muñoz, Y. (2015). *Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Huaura durante el año 2014.* Tesis, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado el 7 de febrero de 2019, de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/981/TM%20AD-%20Rh%20M96%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nolberto, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017.* Tesis , Universidad de Huánuco, Huánuco- Perú. Recuperado el 08 de febrero de 2019, de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las Municipalidades Distritales de la Red Sondor - Andahuaylas, 2015.* Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado el 7 de febrero de 2019, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/254/Edith_Rivas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con le personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango).* Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado el 08 de Febrero de 2019, de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CLIMA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN					
1. ¿Se siente satisfecho con la visión de la universidad?					
2. ¿Se siente satisfecho con la misión de la universidad?					
3. ¿Se siente satisfecho con los objetivos de la universidad?					
4. ¿Se siente satisfecho con las estrategias que maneja la universidad?					
5. ¿Se siente satisfecho con las políticas que maneja la universidad?					
6. ¿Se siente satisfecho con los cronogramas de trabajo que maneja la universidad?					
7. ¿Se siente satisfecho con los presupuestos que maneja la universidad para las diferentes actividades que realiza?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
8. ¿Se siente satisfecho con el modelo organizacional que maneja la universidad?					
9. ¿Se siente satisfecho con el organigrama de la universidad?					
10. ¿Se siente satisfecho con los manuales con los que cuenta la universidad?					
11. ¿Se siente satisfecho con las condiciones organizacionales de la universidad?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo de sus jefes dentro de la universidad?					
13. ¿Se siente satisfecho con la motivación que le brinda la universidad?					
14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación que existe dentro de la universidad?					

15. ¿Se siente satisfecho con la manera en que la universidad negocia con usted (ya sea para ascensos, solicitar vacaciones, capacitaciones, etc.)?					
16. ¿Se siente satisfecho con la manera que tiene la universidad para manejar los conflictos que surgen?					
DIMENSIÓN: CONTROL					
17. ¿Se siente satisfecho con el tipo de control que tiene la universidad hacia sus trabajadores?					
18. ¿Se siente satisfecho con el proceso de control que tiene la universidad hacia sus trabajadores?					
19. ¿Se siente satisfecho con los indicadores que toma la universidad para evaluar a sus trabajadores?					
20. ¿Se siente satisfecho con los momentos que la universidad elige para evaluar a sus trabajadores?					
DIMENSIÓN: PROCESO DE POTENCIAL HUMANO					
21. ¿Se siente satisfecho con el diseño organizacional con el que cuenta la universidad?					
22. ¿Se siente satisfecho con el proceso de reclutamiento de personal que maneja la universidad?					
23. ¿Se siente satisfecho con el proceso de selección de personal que maneja la universidad?					
24. ¿Se siente satisfecho con la evaluación de desempeño que maneja la universidad hacia su personal?					
25. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda la universidad?					
26. ¿Se siente satisfecho con la carrera que está realizando dentro de la universidad?					
27. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe de la universidad?					
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR					
28. ¿Tiene ambición en desarrollarse como profesional?					
29. ¿Existe algún conflicto en su centro laboral que esté					

afectando su desempeño el trabajo?					
30. ¿Tiene alguna frustración que este originando una baja en su desempeño laboral?					
31. ¿Considera que esta cumpliendo con las metas según las expectativas puestas en usted?					
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE TRABAJO					
32. ¿La universidad le brinda los equipos y materiales necesarios para cumplir con sus labores de manera eficiente?					
33. ¿Considera que los trabajadores cumplen con el perfil según el puesto que ocupan en la universidad?					
34. ¿Recibe las remuneraciones económicas correspondientes?					
35. ¿Respeta las reglas y políticas de la universidad?					
36. ¿Siente que existe un apoyo por parte de los jefes hacia los trabajadores de la universidad?					
37. ¿Se practican con responsabilidad las leyes y regulaciones en la universidad?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DEL TRABAJADOR					
38. ¿Pone en práctica sus habilidades técnicas para optimizar su desempeño laboral?					
39. ¿Pone en práctica sus habilidades interpersonales para optimizar su desempeño laboral?					
40. ¿Pone en práctica sus habilidades para solucionar problemas bajo cualquier circunstancia?					
41. ¿Pone en práctica sus habilidades analíticas para optimizar su desempeño laboral?					
42. ¿Pone en práctica sus habilidades de comunicación para optimizar su desempeño laboral?					

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION • HUACHO

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
ASESOR

Dra. Flor de María Garivay Torres
PRESIDENTE

M(o) Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez
SECRETARIO

Dr. Félix Gil Caro Soto
VOCAL