



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS
MARIÁTEGUI – SEDE MOQUEGUA, 2019**

PRESENTADO POR

MILAGROS CECILIA, VIZCARRA HUIZA,

PÉRSIDA, ROQUE SANIZO

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING ESTRATÉGICO

MOQUEGUA – PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	14
1.2. Definición del Problema	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivos de la Investigación.....	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	17
1.4.1. Justificación Teórica	17
1.4.2. Justificación Práctica.....	17
1.4.3. Justificación Metodológica	18
1.5. Variables, Operacionalización.....	18
1.5.1. Variables.....	18
1.5.2. Operacionalización.....	20
1.6. Hipótesis de la Investigación	21
1.6.1. Hipótesis General	21
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes Locales	26
2.2. Bases Teóricas	28
2.2.1. Clima Organizacional.....	28
2.2.2. Tipos de Clima Organizacional.....	29
2.2.3. Teoría de Clima Organizacional	31
2.2.4. Características del Clima Organizacional	32
2.2.5. Importancia del Clima Organizacional	33
2.2.6. Desempeño Laboral.....	33
2.2.7. Características del Desempeño Laboral	34
2.2.8. Importancia del Desempeño Laboral	36
2.3. Marco Conceptual.....	36
2.3.1. Organización	36
2.3.2. Clima Organizacional.....	37
2.3.3. Motivación	37
2.3.4. Personalidad	37
2.3.5. Percepción	37
2.3.6. Desempeño	37
2.3.7. Trabajadores	38
2.3.8. Desempeño Laboral.....	38
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	39
3.1. Tipo de Investigación	39
3.2. Diseño de Investigación.....	39

3.3. Población y Muestra	40
3.3.1. Población	40
3.3.2. Muestra.....	40
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	41
3.4.1. Técnicas.....	41
3.4.2. Aspectos Éticos	41
3.4.3. Confiabilidad de Instrumentos	41
3.4.4. Validez de Instrumentos	43
3.4.5. Instrumentos	43
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	44
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	45
4.1. Presentación de Resultados por Variable	45
4.1.1. Clima Organizacional.....	45
4.1.2. Desempeño Laboral.....	63
4.2. Contraste de Hipótesis	82
4.2.1. Prueba de Normalidad	82
4.2.2. Contraste de Hipótesis General	82
4.2.3. Contraste de Hipótesis Especificas	83
4.3. Discusión de Resultados	86
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
5.1. Conclusiones.....	89
5.2. Recomendaciones	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS	98
Matriz de Consistencia.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización de Variables	20
Tabla 2. Fiabilidad Clima Organizacional	42
Tabla 3. Fiabilidad Desempeño Laboral	42
Tabla 4. Baremos para Variable Clima Organizacional.....	43
Tabla 5. Baremos para Variable Desempeño Laboral	44
Tabla 6. Pregunta 1 del cuestionario	45
Tabla 7. Pregunta 2 del cuestionario	46
Tabla 8. Pregunta 3 del cuestionario	47
Tabla 9. Pregunta 4 del cuestionario	49
Tabla 10. Pregunta 5 del cuestionario	50
Tabla 11. Pregunta 6 del cuestionario	51
Tabla 12. Pregunta 7 del cuestionario	52
Tabla 13. Pregunta 8 del cuestionario	54
Tabla 14. Pregunta 9 del cuestionario	55
Tabla 15. Pregunta 10 del cuestionario	56
Tabla 16. Pregunta 11 del cuestionario	57
Tabla 17. Pregunta 12 del cuestionario	58
Tabla 18. Pregunta 13 del cuestionario	60
Tabla 19. Pregunta 14 del cuestionario	61
Tabla 20. Pregunta 15 del cuestionario	62
Tabla 21. Pregunta 16 del cuestionario	63
Tabla 22. Pregunta 17 del cuestionario	64
Tabla 23. Pregunta 18 del cuestionario	66

Tabla 24. Pregunta 19 del cuestionario	67
Tabla 25. Pregunta 20 del cuestionario	68
Tabla 26. Pregunta 21 del cuestionario	69
Tabla 27. Pregunta 22 del cuestionario	71
Tabla 28. Pregunta 23 del cuestionario	72
Tabla 29. Pregunta 24 del cuestionario	73
Tabla 30. Pregunta 25 del cuestionario	74
Tabla 31. Pregunta 26 del cuestionario	75
Tabla 32. Pregunta 27 del cuestionario	76
Tabla 33. Pregunta 28 del cuestionario	78
Tabla 34. Pregunta 29 del cuestionario	79
Tabla 35. Pregunta 30 del cuestionario	80
Tabla 36. Prueba de Normalidad.....	82
Tabla 37. Correlación entre Variables	83
Tabla 38. Correlación entre Dimensiones 1	84
Tabla 39. Correlación entre Dimensiones 2	85
Tabla 40. Correlación entre Dimensiones 3	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Pregunta 1 del cuestionario	46
Gráfico 2. Pregunta 2 del cuestionario	47
Gráfico 3. Pregunta 3 del cuestionario	48
Gráfico 4. Pregunta 4 del cuestionario	49
Gráfico 5. Pregunta 5 del cuestionario	50
Gráfico 6. Pregunta 6 del cuestionario	51
Gráfico 7. Pregunta 7 del cuestionario	53
Gráfico 8. Pregunta 8 del cuestionario	54
Gráfico 9. Pregunta 9 del cuestionario	55
Gráfica 10. Pregunta 10 del cuestionario	56
Gráfico 11. Pregunta 11 del cuestionario	57
Gráfico 12. Pregunta 12 del cuestionario	59
Gráfico 13. Pregunta 13 del cuestionario	60
Gráfico 14. Pregunta 14 del cuestionario	61
Gráfico 15. Pregunta 15 del cuestionario	62
Gráfico 16. Pregunta 16 del cuestionario	63
Gráfico 17. Pregunta 17 del cuestionario	65
Gráfico 18. Pregunta 18 del cuestionario	66
Gráfico 19. Pregunta 19 del cuestionario	67
Gráfico 20. Pregunta 20 del cuestionario	68
Gráfico 21. Pregunta 21 del cuestionario	70
Gráfico 22. Pregunta 22 del cuestionario	71
Gráfico 23. Pregunta 23 del cuestionario	72

Gráfico 24. Pregunta 24 del cuestionario	73
Gráfico 25. Pregunta 25 del cuestionario	74
Gráfico 26. Pregunta 26 del cuestionario	76
Gráfico 27. Pregunta 27 del cuestionario	77
Gráfico 28. Pregunta 28 del cuestionario	78
Gráfico 29. Pregunta 29 del cuestionario	80
Gráfico 30. Pregunta 30 del cuestionario	81

RESUMEN

Durante la presente investigación, el objetivo general fue el de establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019. Para ello se utilizó un estudio de tipo descriptivo – correlacional, de corte no experimental y de tipo transversal; aplicando la técnica de la encuesta estadística a través de un cuestionario como instrumento, el cual fue correctamente elaborado y validado con 30 ítems en la escala de Likert, de los cuales 15 responden a la variable de Clima Organizacional, la cual tiene una confiabilidad de 0.930 según Alfa de Cronbach; mientras que las otras 15 responden a la variable de Desempeño Laboral, la cual tiene una confiabilidad de 0.935 según Alfa de Cronbach. Asimismo, estos cuestionarios fueron aplicados a un total de 20 encuestados y de acuerdo a los resultados nos permitió demostrar una alta significancia en la relación entre la variable Clima Organizacional y la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019, lo cual fue demostrado con un p-valor = 0.000 (Sig. bilateral), la cual es menor a 0.05, además de un coeficiente de correlación de Rho de Pearson equivalente a $r = 0.632$, con lo cual queda demostrado la correlación directa positiva y alta entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

Palabras Clave: Entorno laboral, Comportamiento, Competencias, Motivación, Sistemas de Información.

ABSTRACT

During the present research, the general objective was to establish the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Faculty of Legal, Business and Pedagogical Sciences of the José Carlos Mariátegui University - Moquegua Headquarters, during the year 2019. For this, a descriptive-correlational, non-experimental and cross-sectional study was used; applying the statistical survey technique through a questionnaire as an instrument, which was correctly elaborated and validated with 30 items on the Likert scale, of which 15 respond to the Organizational Climate variable, which has a reliability of 0.930 according to Cronbach's Alpha; while the other 15 respond to the Labor Performance variable, which has a reliability of 0.935 according to Cronbach's Alpha. Likewise, these questionnaires were applied to a total of 20 respondents and, according to the results, it allowed us to demonstrate a high significance in the relationship between the Organizational Climate variable and the Labor Performance variable of the workers of the Faculty of Legal, Business and Pedagogical Sciences. of the José Carlos Mariátegui University - Moquegua Headquarters, during 2019, which was demonstrated with a p-value = 0.000 (bilateral sig.), which is less than 0.05, in addition to an equivalent Pearson's Rho correlation coefficient $r = 0.632$, which shows the positive and high direct correlation between Organizational Climate and Work Performance.

Key Words: Work environment, Behavior, Skills, Motivation, Information Systems.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el clima organizacional es un aspecto fundamental para el manejo organizacional de las empresas; pues como se sabe, este repercute en las perspectivas de desempeño laboral de los trabajadores de la institución. Asimismo, este elemento cuenta con varias dimensiones que se interrelacionan entre si y a la vez lo hacen con factores externos propios de escenarios deseados por los trabajadores; por lo que, su estudio resulta relevante a la hora de determinar la evolución de desempeño en una organización y prevenir o corregir conductas que podrían estar diezmando la eficacia empresarial. En el presente trabajo se busca establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019, para lo cual se planteado la aplicación de un cuestionario a la totalidad de trabajadores del sector mencionado, con la finalidad de medir la variable Clima Organizacional a través de tres dimensiones: Entorno del Área de Trabajo, Apreciación del Trabajador, y Sistema de Comunicación Intraorganizacional; y asimismo, medir la variable de Desempeño Laboral a través de tres dimensiones: Comportamiento, Competencias y Motivación. A continuación, presentamos los resultados obtenidos y el análisis desarrollado a partir de ellos, desde un enfoque estadístico; el cual nos permite acercarnos al objetivo de la investigación a través de un dimensionamiento real y concreto de nuestra hipótesis y las conclusiones que arroja.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En nuestro contexto, se puede optar por diferentes conceptualizaciones al momento de definir el clima organizacional dentro de una organización. Así pues, Chiavenato I. (2002); nos afirma que el clima organizacional resulta como una particularidad generada por los integrantes de la organización y serán ellos quienes al final van a determinar si el ambiente resulta o no favorable para la realización del trabajo, agrega que de esto depende el que puedan o no alcanzar sus metas. En esa línea; complementa Gordillo (2003), afirmando que los resultados del trabajador se definen en función al tipo de motivación que la empresa aplique para el crecimiento del aspecto afectivo y emocional del colaborador.

Por su parte; la práctica nos dice que, hoy en día, el desempeño laboral frecuentemente se ve afectado por la reacción del trabajador hacia un clima organizacional hostil; así pues, de los antecedentes nacionales sobre el tema, tenemos que es muy común encontrar bajos niveles de solidaridad, la presencia de actitudes egoístas, la falta de apoyo en conjunto de las labores asignadas y en

general un alto grado de resquebrajamiento en las relaciones interpersonales (Alegre, 2017, p. 67).

Es por ello, frente a este contraste abrupto entre teoría y práctica, que merece atención la aplicación de un estudio que pueda determinar la relación entre el clima organizacional presente en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua y el desempeño de sus trabajadores; por cuanto se busca identificar la presencia de aspectos determinantes para el comportamiento institucional de la organización. Sin emitir, aun, opinión al respecto; consideramos que tal desarrollo generaría una mejora sustancial en la elaboración del producto que ofrece la Universidad.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el entorno y el comportamiento de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019?

¿Cuál es la relación entre la apreciación y las competencias de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019?

¿Cuál es la relación entre los sistemas de información intraorganizacional y la motivación de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. *Objetivo General*

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

Establecer la relación entre el entorno y el comportamiento de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

Establecer la relación entre la apreciación y las competencias de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

Establecer la relación entre los sistemas de información intraorganizacional y la motivación de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Desde un punto de vista teórico; la presente investigación está acorde a los lineamientos de la malla curricular de la carrera profesional de Administración y Marketing Estratégico. Así pues los conceptos como desempeño laboral y clima organizacional, son recurrentes en el área financiera, económica y empresarial a través del proceso de aprendizaje de gestión de personal. Por ello, sostenemos que esta investigación ha de reforzar los conocimientos adquiridos respecto al clima organizacional y al desempeño laboral en líneas generales, a través de la interpretación de su puesta en práctica de un caso específico como son los resultados ha obtener en el entorno de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

1.4.2. Justificación Práctica

La presente investigación se desarrollará con los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua de Moquegua con la finalidad de conocer si esta institución motiva de manera óptima a sus trabajadores y si el desempeño laboral de cada uno de ellos se ve reflejado en los resultados de logros de objetivos. Así

pues, en la práctica este documento ha de servir como material de consulta para la mejora de las capacidades de la organización y un mejor manejo del recurso humano.

1.4.3. *Justificación Metodológica*

Es importante señalar, que la medición de resultados para este proyecto se remiten estrictamente al procedimiento establecido por el método científico; por lo que, la alta confiabilidad de resultados que se produzcan, nos permitirá contar con información certera respecto al fenómeno estudiado; de esta manera, la presente investigación podrá ser abordada para estudios posteriores en lo que respecta al planteo de variables, aplicación de instrumentos, y demás instrumentos científicos válidamente aplicados; he ahí su importancia.

1.5. Variables, Operacionalización

En la misma línea de Goicochea (2017); se presentan las siguientes variables:

1.5.1. *Variables*

Variable Independiente: El clima organizacional

- Dimensión 1: Entorno del área de trabajo
 - Indicador 1: Condiciones laborales
 - Indicador 2: Entorno físico
 - Indicador 3: Entorno emocional
- Dimensión 2: Apreciación del trabajador
 - Indicador 1: Bienestar social

- Indicador 2: Experiencia laboral
- Indicador 3: Trato laboral
- Dimensión 3: Sistema de información intraorganizacional
 - Indicador 1: Sistema de información ascendente
 - Indicador 2: Sistema de información descendente
 - Indicador 3: Sistema de información interno

Variable Dependiente: El desempeño laboral

- Dimensión 1: Comportamiento
 - Indicador 1: Grupos de trabajo
 - Indicador 2: Facultades propias
 - Indicador 3: Valores
- Dimensión 2: Competencias
 - Indicador 1: Desarrollo profesional
 - Indicador 2: Formación profesional
 - Indicador 3: Cursos y capacitaciones
- Dimensión 3: Motivación
 - Indicador 1: Logros organizacionales
 - Indicador 2: Sistema de incentivos
 - Indicador 3: Ascenso profesional

1.5.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Independiente	Clima Organizacional	Entorno del área de trabajo	Escala de Likert
		Apreciación del trabajador	
		Sistema de Información Intraorganizacional	
Dependiente	Desempeño Laboral	Comportamiento	Escala de Likert
		Competencias	
		Motivación	

Fuente: Elaboración Propia

1.6. Hipótesis de la Investigación

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación proporcional entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Existe relación proporcional entre el entorno y el comportamiento de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

Existe relación entre la apreciación y las competencias de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

Existe relación entre los sistemas de información intraorganizacional y la motivación de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Para (Zans & Alex, 2017); en su trabajo “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*”, plantean un estudio sobre la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral con la finalidad de poder interpretar el Clima Organización para llegar a medir el nivel de desempeño laboral, con la finalidad de establecer una relación entre la primera y la segunda variable en el recurso humano de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El tipo de enfoque para esta investigación fue el cuantitativo en el modelo descriptivo – explicativo; asimismo, la población total fue de 88 personas entre empleados y dirigentes, de los cuales se seleccionó una muestra de 59 trabajadores. Luego de la aplicación respectiva del proceso metodológico aprobado por la Institución UNAN Managua, se obtuvieron los siguientes resultados:

Los resultados señalan que dentro del Clima Organizacional presente en la FAREM se tiene al optimismo como factor prevalente, además del entusiasmo la

euforia, frialdad y distanciamiento en menor medida; lo que nos lleva a inferir un ambiente medianamente favorable en sus picos más altos y desfavorable en las peores circunstancias. Asimismo, precisa que el mejoramiento del Clima Organizacional tendría una repercusión positiva en el desempeño laboral de los trabajadores por lo que resultaría, además, proponer a los responsables de las áreas un trabajo que mejore sustancialmente el Clima Organizacional para que se puede adaptar de la forma más idónea posible, favoreciendo y optimizando los niveles emocionales necesarios como la euforia, orgullo, etc.; asimismo, la voluntad de ser receptor del intercambio de opiniones y deliberaciones sobre la realidad de su entorno; con la finalidad de interpretar adecuadamente las interrelaciones de los elementos universitarios y poder, de esa manera, mejorar el desempeño de los trabajadores de la unidad académica, aumentando también su productividad y disminuyendo en gran medida, la priorización de puntos de vista particulares para en su lugar optar por un punto de vista integral y colectivo.

Para (Sotelo & Figueroa, 2017); en su trabajo *“El Clima Organizacional y su Correlación de la Calidad en el Servicio en una Institución de Educación de Nivel Medio Superior”*, cuyo objetivo era establecer la relación del clima organizacional con la calidad de servicio de acuerdo a la percepción de los empleados de una institución de nivel medio superior; se utilizó la técnica del cuestionario, y la aplicación de una encuesta. El cuestionario denominado *“Medición del Clima Organizacional Gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro”* fue aplicado a docentes y administrativos en el año 2014 a través de la técnica de medición de la regresión lineal simple ajustando el modelo

para perfeccionar la validez en el análisis de supuestos; para concluir que existe correlación positiva entre las dos variables.

Para (Pupo, Velázquez, & Tamayo, 2017); en su trabajo “*Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción en Empresas Holguineras*”, cuyo estudio se realizó para determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el recurso humano de dos instituciones de programación y automatización de la región Holguinera de Cuba, donde se tuvo que seleccionar a la totalidad de trabajadores por la reducida capacidad de las empresas; se aplicaron los instrumentos de revisión documental y metodológica a través del constructo del clima organizacional. Los datos fueron determinados a través del SPSS v20 y el instrumento tuvo un correcto grado de validez y confiabilidad. Con respecto a los resultados; se comprobó una relación cercana entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de estudio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Para (Ureta, 2015); en su trabajo “*Clima Organizacional y Desarrollo Organizacional en el Instituto Geográfico Nacional – Lima, 2014*”, cuyo objetivo era identificar la relación entre el Clima Organizacional y el Desarrollo Organizacional del Instituto Geográfico Nacional – Lima durante el año 2014; se desarrolló un trabajo en función a un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental básico, descriptivo y correlacional, a través de una serie de procesos basados en fuentes teóricas sobre el Clima Organizacional y el Desarrollo Organizacional. El instrumento aplicado fue un muestreo probabilístico con estratificación, para una muestra de 70 personas con la aplicación de un

cuestionario. En conclusiones generales, se determinó que el clima organizacional se relaciona con el desarrollo organizacional luego de la aplicación del instrumento y la interpretación de la prueba de Spearman.

Para (Vásquez, 2017); en su trabajo “*Proceso administrativo y desempeño laboral en Betcris, Lima, 2017*”, cuyo objetivo busca analizar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en Betcris, durante el año 2017; se aplicó una investigación basada en el método hipotético deductivo además de el enfoque cualitativo, respecto al nivel se utilizó el descriptivo – correlacional y un diseño investigativo transaccional. Asimismo, el cuestionario utilizado comprendió el empleo de 22 ítems basados en la escala de Likert, ajustando la muestra hasta llegar a una confiabilidad de coeficiente 0.910 de alfa de Cronbach con la aplicación del instrumento a un total de 27 personas para luego procesar los resultados en el programa SPSS. Los resultados concluyeron que, con un Rho de Spearman igual a 0.578, existe una correlación directa entre las variables que fueron sujeto de estudio.

Para (Salas, 2017); en su investigación “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud Públicas*”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Pública, durante el año 2017; tuvo un enfoque cuantitativo básico, diseñado de forma no experimental – transversal – correlacional con dos variables. Para este análisis se realizó un estudio a una población de 420 profesionales, a través de una muestra representativa de 200 personas a quienes se les aplicó una encuesta de recopilación de datos de las variables, validada por tres profesionales respectivamente; obteniendo un valor de

confiabilidad de Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0.894 en lo que respecta al clima organizacional, y 0.822 en el cuestionario de satisfacción laboral; Finalmente se concluyó la presencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

2.1.3. Antecedentes Locales

Para (Ramos, 2016); en su investigación sobre el desenvolvimiento del personal de una institución EPS con relación al entorno organizacional en el que se desenvuelven; cuyo objetivo fue el de contribuir en mejorar la calidad de enseñanza académica de la institución educativa santa Fortunata mediante la formación e identificación del escenario más óptimo para la configuración de un buen clima organizacional; se analizó directamente el clima organizacional y desempeño laboral de los docentes, con la finalidad de poder puntualizar la relación de ambas variables de una forma certera. En ese entender, para esta investigación se utilizó el método clásico cuantitativo; asimismo, es preciso mencionar que la presente investigación se realizó de forma no experimental ya que se pudo observar de forma clara y contundente la realidad en todos sus aspectos, y de esa manera establecer el nexo entre dos variables. La población que se utilizó en la presente investigación fue de 60 profesores de la mencionada institución educativa, se obtuvo una muestra de 52 profesores, para obtener resultados se utilizó encuestas para los profesores de la institución educativa. Para determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral utilizamos la prueba de estadística de Rho de Spearman, la cual llegamos a la siguiente conclusión, que se confirma la relación entre ambas variables ya que el estadístico Rho de Spearman obtenido fue de 0.860, asimismo una correlación significativa ($p < 0,01$); este resultado confirma la relación entre

ambas variables la cual podemos afirmar que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral en los profesores de la institución educativa santa Fortunata.

Para (Raa, 2019); en la investigación que realiza en los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua durante el año 2019 con la finalidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de compromiso que estos pueden asumir para con la organización; se tenía como objeto fundamental de la investigación, el puntualizar la relación entre ambas variables. Para ello se determinó un trabajo de carácter puro y no experimental; utilizando como instrumento de recojo de información, la aplicación de una encuesta, para medir ambas variables a través de la implementación de 2 cuestionarios de 33 y 18 preguntas cada uno, los cuales se encontraron en medición de Likert con valores ordinales desde el número 1 hasta el número 7 del 1er ítem y desde el número 1 hasta el número 5 el 2do. Respecto a los resultados técnicos, en cuanto al nivel de correlación entre ambas variables el nivel de confianza fue de 95%; asimismo, en las dimensiones que fueron afectivos, normativos y de continuidad, hubo 0,918, 0,918 y 0,911 respectivamente. Finalmente, se tuvo como resultados, la certeza para afirmar que la influencia es estrictamente proporcional entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la mencionada institución durante el periodo 2019.

Para (Chipana, 2018); en el trabajo que realiza, a nivel de maestría, para interpretar la relación existente entre el liderazgo de gerencia y el desempeño de los trabajadores en la Institución Pública Municipalidad Provincial Mariscal Nieto durante el año 2018; busca como objetivo el conocer la relación que existen entre cada una de las dos variables; el liderazgo gerencial y desempeño laboral; para lo

cual, esta investigación se realizó a través de un estudio correccional no experimental, utilizando como técnica de recolección de datos la aplicación de una encuesta. Así pues, como producto resultado del proceso de investigación realizado durante el periodo 2018; esta investigación llega a la conclusión de que existe una relación directa entre ambas variables; por lo que se puede asumir que, desde esta perspectiva, un enfoque positivo de la institución hacia los trabajadores administrativos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Clima Organizacional*

De forma particular, se puede definir al Clima organizacional como el conjunto de expresiones que tienen los trabajadores, y que determinan el ambiente colectivo de la organización; así pues, se puede inferir que un buen clima organizacional va a depender mucho de las emociones de los trabajadores y a través de ello, el logro eficiente de los objetivos.

A continuación, se precisa algunas definiciones propias de diversos autores:

Para Chiavenato citado en (Salas, 2017); el autor en mención afirma que el clima organizacional es la calidad del medio que es generado en las empresas de forma positiva o no positiva con relación a la convivencia organizacional; en ese entender, son los integrantes de la organización quienes determinarán dicho entorno de tal manera que estos mismos influirán en la motivación de los trabajadores y por ende el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por otro lado, Gordillo citado en (Salas, 2017); para este autor, los resultados del trabajador dependerán mucho de las motivaciones que la empresa tenga para con ellos; puesto que, a través de este procedimiento, se fomenta el crecimiento emocional del empleado; así mismo, el autor identifica que se mejora el crecimiento de ambos, el crecimiento de la organización y el crecimiento del colaborador si es que ambos componentes son fortalecidos de manera adecuada.

Por su parte, Robbins citado en (Panduro & Solsol, 2019); para este autor, el desarrollo del clima organizacional se basa, sobre todo, en la percepción del entorno; de manera tal que, un buen o mal desempeño del colaborador va a depender mucho del clima en el cual vive el día a día dentro de la organización a la cual pertenece.

Asimismo, Olaz (Panduro & Solsol, 2019); este autor nos indica que la percepción que tiene el trabajador con relación al ambiente en el que se desenvuelve es lo que se conoce como clima organizacional, de tal manera reflexionando estos conceptos de los autores podemos desarrollar que el clima organizacional va a depender mucho de percepción de la organización hacia los trabajadores, de ello dependerá la estabilidad y crecimiento de la misma, por otro lado, un mal ambiente desencadenará el atraso y el incumplimiento de los objetivos.

2.2.2. Tipos de Clima Organizacional

Para (Ramos, 2016), manifiesta los siguientes climas organizacionales:

2.2.2.1. Clima Autoritario – Explotador.

Encontramos que este tipo, los gerentes, directores y jefes no proporcionan confianza y no cuentan con ellos para la toma de decisiones, todas las acciones tomadas parten de gerencia o jefatura, en este tipo cabe resaltar que los colaboradores sienten temor a las sanciones o despidos que puedan tener a un mínimo error de sus partes. Este tipo de clima se basa en una comunicación vertical, no deja el libre pensamiento del trabajador la cual limita la confianza entre jefe y empleado.

2.2.2.2. Clima Autoritario – Paternalista.

En este punto los gerentes o directores dan confianza a sus empleados como un patrón a su súbdito. Este modelo de clima, los jefes abusan de las necesidades de sus trabajadores, haciendo creer que los ayudan y que se encuentran laborando en un ambiente armonioso y estable.

2.2.2.3. Clima Participativo – Consultivo.

Todas las decisiones tomadas en el nivel bajo son consideradas los empleados de la organización, los toman en cuenta, pero no en temas de relevante importancia. Es este modelo de clima, los colaboradores conviven en un clima de confianza y comunicación horizontal.

2.2.2.4. Clima Participativo – en Grupo.

En este caso todas las elecciones de actos de la organización son consultados a los empleados, existe mucha libertad y es valorado cualquier acotación que tenga el empleado para su organización. El ambiente en este tipo de clima se observa las

buenas relaciones entre jefes y trabajadores, existe también una buena comunicación y confianza. todo esto se verá reflejada en el resultado de objetivos y al compromiso que muestra el trabajador hacia la organización.

2.2.3. Teoría de Clima Organizacional

En este punto Mc – Gregor citado en (Panduro & Solsol, 2019); propuso 2 teorías que los gerentes aplican en las organizaciones:

2.2.3.1. Teoría X.

En esta teoría se prioriza la sanción del empleado, el cual es considerado lo más bajo, de tal manera que su mera existencia es casi desapercibida en cuanto al valor, se dice que esta teoría el empleado es considerado como un animal que si no cumple con lo encomendado debería ser castigado y se lo cataloga como un ser flojo, haragán que su mayor defecto es que no le apasiona trabajar, una persona mediocre sin aspiraciones, en estos casos se piensa que el trabajador le gusta que lo traten de pésima forma, que siendo así con ellos , los mismos cumplirán con sus tareas encomendadas. Mc – Gregor dice que no es responsabilidad del empleado mas por el contrario del jefe de la empresa, conforme a esta teoría podemos confirmar que los colaboradores trabajan en un ambiente hostil, nada motivador.

2.2.3.2. Teoría Y.

Esta teoría es el opuesto de la teoría x. podemos entender que el colaborador realiza su trabajo con dedicación y amor a su organización, todas sus aptitudes y desempeño son reflejados en el cumplimiento de objetivos a corto y mediano plazo, esta teoría se da de forma horizontal con buena comunicación y confianza. También

cabe resaltar que el empleado cuenta con tranquilidad y sobre todo con un buen ambiente de trabajo, esto ayuda a aclarar y afrontar todo tipo de inconveniente, para darle una solución óptima.

2.2.4. Características del Clima Organizacional

Para Lidwing citado en (Panduro & Solsol, 2019); todas estas características influyen la motivación de los trabajadores, a su vez influyen su comportamiento. Y son los siguientes:

- Estructura, son todas las ideas, pensamientos que comprenden los integrantes de la empresa referente a los procesos, diligencias entre otras limitaciones.
- Responsabilidad, Es la autonomía que se origina en los empleados al momento de tomar alguna decisión referente al trabajo.
- Recompensa, el trabajador tiene una expectativa de recompensa o incentivo por la realización de un trabajo óptimo.
- Desafío, es la emoción que se produce en los empleados por los desafíos que el mismo clima laboral brinda.
- Estándares, la empresa mide el desempeño de colaborador la cual el mismo le da gran significancia a su desempeño.
- Identidad, los trabajadores sienten la necesidad de impartir todas sus ideas, anhelos con la empresa.
- Conflictos, son todos los desacuerdos que se generan en la organización, tanto en decisiones o ideas acerca de un problema determinado.

2.2.5. *Importancia del Clima Organizacional*

Según Brunet citado en (Panduro & Solsol, 2019) El estado del ambiente va a determinar el desempeño de los colaboradores de ellos dependerán los cambios del mismo. De acuerdo a este concepto teneos estas características:

- Evalúa las bases de conflicto, de malestar o incomodidad que conllevan al correcto desarrollo de la organización.
- Iniciar y mantener un cambio que refleje al administrador elementos claros sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Sigue el correcto crecimiento de su organización y toma precauciones para futuros problemas.

2.2.6. *Desempeño Laboral*

Para Bohórquez citado en (Guzmán, 2017); el desempeño laboral es valor logrado por los empleados a través de sus logros alcanzados, de tal manera podemos entender que el desempeño de los empleados va a depender mucho de los resultados que obtengan en la organización.

También Chiavenato citado en (Guzmán, 2017); conceptualiza como desempeño laboral a todas las actitudes y forma de proceder de los trabajadores lo cual son muy importantes para el logro de objetivos de la organización. entonces podemos interpretar que el desempeño es la actitud que los empleados logran para alcanzar los objetivos encomendados.

De igual forma, para Bittel citado en (Romero & Urdaneta, 2019); el cumplimiento de metas va a depender de las expectativas de los empleados de tal

manera el desempeño laboral es la visión que tiene el empleado para el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, Pedraza citado en (Espinoza, 2020); define como desempeño laboral a la importancia que la empresa espera de sus colaboradores de esta manera se podrá observar el crecimiento de la misma.

2.2.7. Características del Desempeño Laboral

Según Furnham citado en (Calcina, 2012); define lo siguiente:

2.2.7.1. Adaptabilidad.

Es la capacidad que posee el trabajador frente a cualquier cambio o mejora de una organización.

2.2.7.2. Comunicación.

Es la conexión de una persona a otra para intercambiar ideas o pensamientos. Con una buena comunicación será más efectiva el logro de objetivos.

2.2.7.3. Iniciativa.

Es la actitud proactiva que conlleva a tener un amplio potencial para aportar positivamente con la organización. De tal manera brinda un valor positivo para el incremento de resultados positivos al mismo.

2.2.7.4. Conocimientos.

Es toda la información que la persona adquiere durante toda su vida ya sea científico o empírico. De esta manera aporta toda su experiencia a su organización.

2.2.7.5. Trabajo en Equipo.

Es la unión de dos o más personas que tienen un mismo interés, la cual se apoyan mutuamente para llegar a cumplir objetivos, la calidad del objetivo será medido por el desenvolvimiento de cada miembro de la organización.

2.2.7.6. Estándares de Trabajo.

Es el cumplimiento de los objetivos superando las expectativas, la cual permiten mejorar las metas trazadas de la organización. En este punto hay un crecimiento personal del colaborador gracias a los procesos de retroalimentación que brinda la organización.

2.2.7.7. Desarrollo de Talentos.

En este caso se entiende por desarrollo de talento a todas las nuevas ideas o pensamientos que adquiere el personal la cual ayuda a mejorar las actividades a realizar.

2.2.7.8. Potencia el Diseño de Trabajo.

Se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. Entonces el potenciar el diseño del trabajo es la capacidad de estimular la organización para alcanzar objetivos.

2.2.7.9. Maximiza el Desempeño.

Maximizar el desempeño se refiere al aprovechamiento de funciones o recursos para proporcionar la mejora continua a la organización.

2.2.8. *Importancia del Desempeño Laboral*

Para Nieto citado en (Guevara, 2016); la importancia del desempeño laboral radica en ejecutar métodos que ayuden a mejorar el plan que posee la organización para su progreso. El carácter significativo del directivo reside en brindar técnicas de mejora continua respecto a los lineamientos planteados por la organización.

También Barroso citado en (Guevara, 2016); el desempeño laboral permite distinguir la productividad de cada colaborador a fin de reconocer sus habilidades y defectos las cuales permitirán establecer precauciones para obtener resultados deseados. De esta manera se reconoce las fortalezas y debilidades que medirán el desempeño laboral de los colaboradores.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. *Organización*

Es un grupo social sistematizado conformado por personal humano y elementos materializados diseñados para producir bienes y servicios los cuales su fin objetivo es satisfacer necesidades de un determinado sector.

2.3.2. *Clima Organizacional*

Es todo el ambiente formado por los integrantes de la organización de ello dependerá si es favorable o no favorable para el cumplimiento de una meta.

2.3.3. *Motivación*

Son todos los estados internos y externos tanto materiales como psicológicos que tiene el colaborador a fin de satisfacer sus necesidades, todo ello dependerá el comportamiento del trabajador, cabe señalar que un personal bien motivado mayor desempeño laboral.

2.3.4. *Personalidad*

Es un conjunto dinámico de características innatas de la persona lo cual hacen diferente a cada ser humano, todo ello este compuesto de su temperamento y carácter.

2.3.5. *Percepción*

Es la interpretación del cerebro para obtener información sobre un determinado objeto, situación, etc. Los cuales ayudaran a la interpretación de los mismos.

2.3.6. *Desempeño*

Son los resultados del rendimiento de los empleados, estos son muy importantes para el logro de objetivos de la organización. Todo ello dependerá del ambiente de la organización.

2.3.7. *Trabajadores*

Es todas las personas físicas que forman parte de una organización, contribuyendo al desarrollo sostenible con el fin de prestar servicios como tal. Cabe resaltar que es un conjunto muy indispensable para el crecimiento empresarial.

2.3.8. *Desempeño Laboral*

Es el comportamiento del trabajador para el logro de los objetivos de una organización, lo cual se verán reflejados en su desempeño laboral

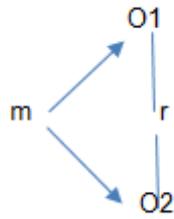
CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada; según Carrasco (2006) este tipo de investigación tiene una particularidad, pues de forma práctica tiene la finalidad de producir cambios en un determinado espacio delimitado por el área de investigación. Asimismo, siguiendo a Hernández (2007); la investigación aplicada se caracteriza por la forma en la que se aborda la realidad en el contexto social y como esto puede servir para la aplicación de descubrimientos concretos que permitan una mejora sustancial en el desarrollo de innovaciones respecto al área de análisis.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental transversal correlacional, pues busca identificar la existencia de relación alguna entre dos o más variables en un escenario determinado. Para Hernández (2007), este tipo de investigaciones, transversales, tienen la particularidad de recolectar datos de un momento único, correctamente delimitado. Para nuestro estudio, se pretende determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.



O1: Clima Organizacional

O2: Desempeño Laboral

r: Relación

m: Muestra

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población está constituida por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, 2019, el cual según registro se calcula en base a 20 personas.

3.3.2. Muestra

Se aplicó un muestreo probabilístico con la finalidad de determinar el tamaño de la muestra.

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

En donde:

N: Población

p: Correspondientes a la probabilidad de satisfechos

q: Correspondientes a la probabilidad de insatisfechos

E: Intervalo bajo los que se considera q (+-5%)

Z: Para un nivel de confianza del 95%

n: Tamaño de la muestra = 20 personas

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

Se utilizó el registro y contraste de información a través de la técnica de encuesta.

3.4.2. Aspectos Éticos

Se utilizó el consentimiento informado para la participación de la muestra, deberá ser autorizado por el responsable o quien corresponda, se informará los objetivos de la investigación. La información obtenida será anónima y con completa reserva.

3.4.3. Confiabilidad de Instrumentos

Se tiene la prueba de independencia Alfa de Cronbach en base a la data estadística de fiabilidad mínima aceptable de 0.810. Se trabajo con la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_i^2} \right]$$

Donde:

K = número de ítems

Sr2 = Varianza muestral

Si2 = Varianza de instrumento

3.4.3.1. Instrumento sobre Clima Organizacional.

La fiabilidad del instrumento se mostró en un valor de 0.930, por lo que, al superar los estándares mínimos, se observa una adecuada consistencia para el instrumento.

Tabla 2

Fiabilidad Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.930	15

Fuente: Resultados del SPSS

3.4.3.2. Instrumento sobre Desempeño Laboral.

La fiabilidad del instrumento se mostró en un valor de 0.935, por lo que, al superar los estándares mínimos, se observa una adecuada consistencia para el instrumento.

Tabla 3

Fiabilidad Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.935	15

3.4.4. Validez de Instrumentos

La validación del instrumento estará a cargo de tres expertos con el título de Licenciado en Administración.

3.4.5. Instrumentos

Como instrumento, se aplicó un cuestionario planteado en función a la escala de Likert; el cual fue utilizado para cada una de las variables.

3.4.5.1. Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Para la variable de Clima Organizacional, se utilizó un cuestionario de 15 preguntas, que tenían que ver con las dimensiones planteadas en la operacionalización de variables. Así pues, en el planteamiento de la escala; se ha designado una ubicación ordinal, en la que se ubicó a cada una de las cinco alternativas de las preguntas; otorgándoles la siguiente valoración: 01 muy desacuerdo, 02 desacuerdo, 03 indiferente, 04 de acuerdo y finalmente 05 muy de acuerdo. De esta forma se estableció el siguiente baremo:

Tabla 4

Baremos para variable Clima Organizacional

VAR/DIM	NIVELES				
	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
VAR. CLIMA ORGANIZACIONAL	15-26	27-38	39-50	51-62	63-75
DIMENSIÓN 1	3-4	5-6	7-8	9-10	11-15
DIMENSIÓN 2	6-11	12-16	17-21	22-26	27-30
DIMENSIÓN 3	6-11	12-16	17-21	22-26	27-30

Fuente: Cuadro de Operacionalización de Variables

3.4.5.2. Cuestionario sobre Desempeño Laboral.

Para la variable de Clima Organizacional, se utilizó un cuestionario de 15 preguntas, que tenían que ver con las dimensiones planteadas en la operacionalización de variables. Así pues, en el planteamiento de la escala; se ha designado una ubicación ordinal, en la que se ubicó a cada una de las cinco alternativas de las preguntas; otorgándoles la siguiente valoración: 01 muy desacuerdo, 02 desacuerdo, 03 indiferente, 04 de acuerdo y finalmente 05 muy de acuerdo. De esta forma se estableció el siguiente baremo:

Tabla 5

Baremos para variable Desempeño Laboral

VAR/DIM	NIVELES				
	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
VAR. DESEMPEÑO LABORAL	15-26	27-38	39-50	51-62	63-75
DIMENSIÓN 1	6-11	12-16	17-21	22-26	27-30
DIMENSIÓN 2	6-11	12-16	17-21	22-26	27-30
DIMENSIÓN 3	3-4	5-6	7-8	9-10	11-15

Fuente: Cuadro de Operacionalización de Variables

3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se tuvo el uso del SPSS 26.0 para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos con los instrumentos de medición.

Con respecto a la confiabilidad, como ya se mencionó, se utilizó el método bajo el Alfa de Cronbach. Finalmente, para el contraste de la hipótesis se emplea la estadística de Pearson.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados por Variable

4.1.1. *Clima Organizacional*

4.1.1.1. Entorno del Área de Trabajo.

Indicador 1: Condiciones Laborales

Tabla 6

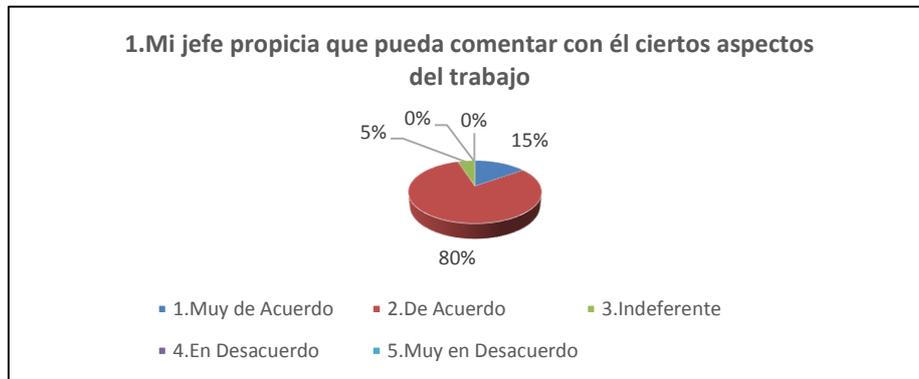
Mi jefe propicia que pueda comentar con él, ciertos aspectos del trabajo

<i>Valores</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>1.Muy de Acuerdo</i>	<i>3</i>	<i>15%</i>
<i>2.De Acuerdo</i>	<i>16</i>	<i>80%</i>
<i>3.Indiferente</i>	<i>1</i>	<i>5%</i>
<i>4.En Desacuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>5.Muy en Desacuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
		<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

Mi jefe propicia que pueda comentar con él, ciertos aspectos del trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y figura 1, se observa que un 80% está de acuerdo en relación a la pregunta, mientras que un 15% se encuentra muy de acuerdo, y finalmente solo un 5% se muestra indiferente.

En este sentido, se puede suponer que la mayoría de los empleados coinciden en que sus superiores propician que puedan comentar con los ciertos aspectos de su trabajo para el avance y mejora de la organización.

Indicador 2: Entorno Físico

Tabla 7

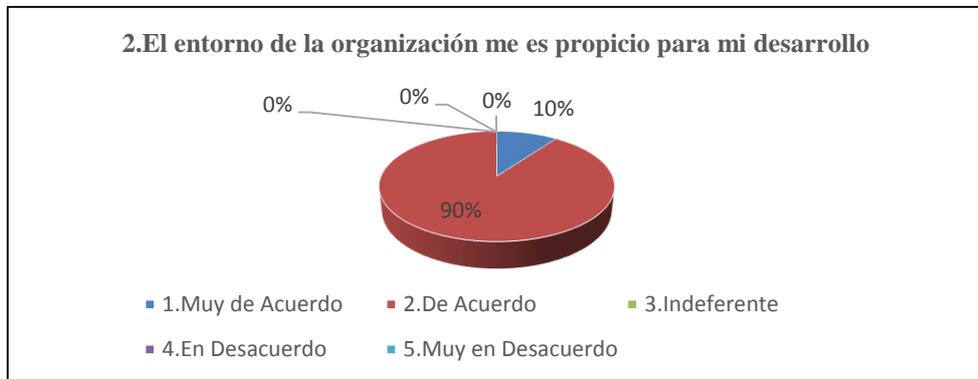
El entorno de la organización me es propicio para mi desarrollo

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1. Muy de Acuerdo	2	10%
2. De Acuerdo	18	90%
3. Indiferente	0	0%
4. En Desacuerdo	0	0%
5. Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

El entorno de la organización me es propicio para mi desarrollo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 2, podemos observar con relación a la pregunta 02 del cuestionario; que un 90% está de acuerdo; mientras que únicamente un 10% se encuentra muy de acuerdo, siendo que los demás indicadores no registran datos.

En este sentido, existen 5 de las alternativas propuestas, por lo que se puede inferir que los empleados tienen un claro entendimiento de cómo es el entorno de la organización lo cual es propicio para el desarrollo de los mismos.

Indicador 3: Entorno Emocional

Tabla 8

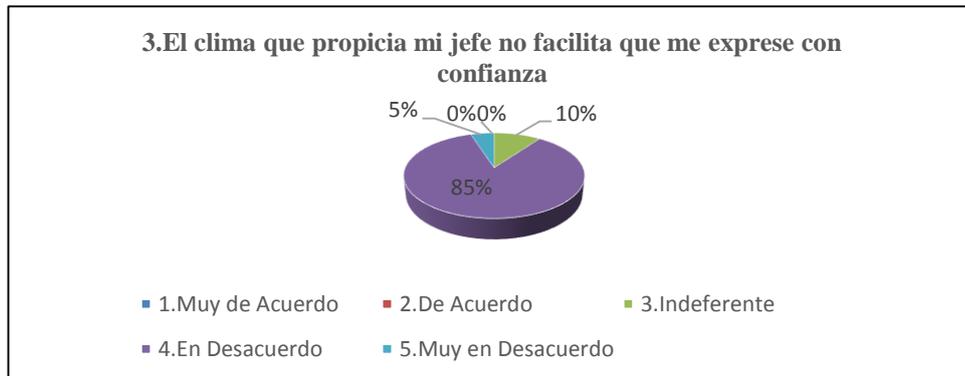
El clima que propicia mi jefe no facilita que me exprese con confianza

<i>Valores</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>1. Muy de Acuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>2. De Acuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>3. Indiferente</i>	<i>2</i>	<i>10%</i>
<i>4. En Desacuerdo</i>	<i>17</i>	<i>85%</i>
<i>5. Muy en Desacuerdo</i>	<i>1</i>	<i>5%</i>
		<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3

El clima que propicia mi jefe no facilita que me exprese con confianza



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 3, podemos observar que un 85% de las personas encuestadas está en desacuerdo; asimismo, un 10% se muestra indiferente respecto a la pregunta 03; finalmente un 5% se encuentra muy en desacuerdo de tal modo que los siguientes tienen una significancia de 0%.

En ese sentido, se puede decir que el ambiente del jefe no da la impresión de que sea difícil expresar confianza, muy por el contrario, la mayoría de colaboradores indican que el clima laboral es idóneo para el desarrollo de cada uno de ellos.

4.1.1.2. Apreciación del Trabajador.

Indicador 1: Bienestar Social

Tabla 9

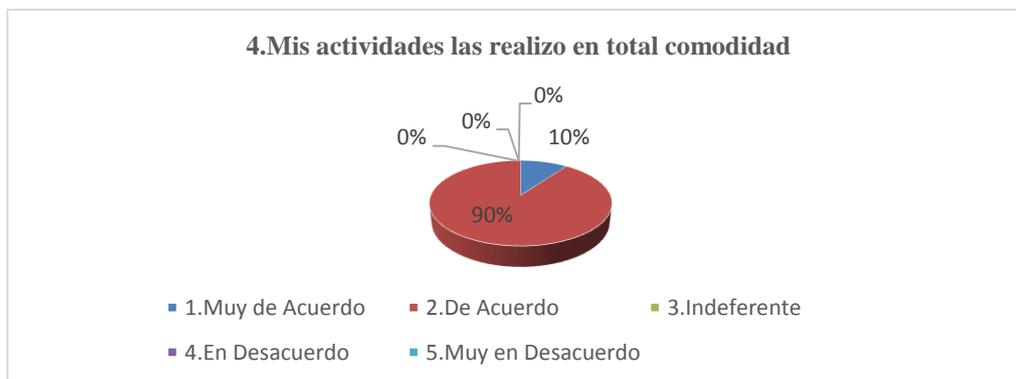
Mis actividades las realizo en total comodidad

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	2	10%
2.De Acuerdo	18	90%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Mis actividades las realizo en total comodidad



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 4; respecto a la pregunta 4, observamos que el 90% de las encuestas está de acuerdo, mientras que un 10% se encuentra muy de acuerdo; finalmente indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo obtienen un 0%.

Con los resultados obtenidos, las actividades laborales de los empleados son realizados con total comodidad, gracias esto los resultados son sumamente satisfactorios a la hora de medir los niveles en los que se encuentra la empresa.

Tabla 10

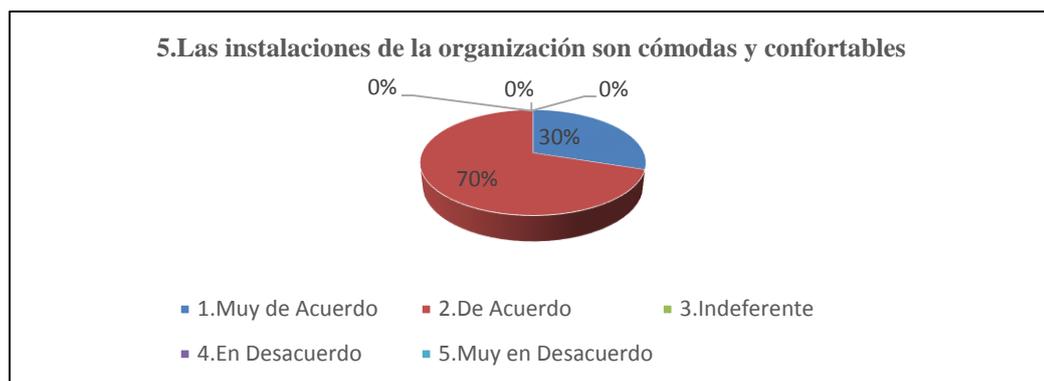
Las instalaciones de la organización son cómodas y confortables

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	6	30%
2.De Acuerdo	14	70%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

Las instalaciones de la organización son cómodas y confortables



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 5; respecto a la pregunta 05, observamos que el 70% de los encuestados está de acuerdo, asimismo el 30% de las personas está muy de acuerdo; finalmente indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo obtienen 0%.

En este sentido, la mayoría de los colaboradores coinciden que las instalaciones de la organización son cómodas y confortables lo cual permiten que todas las funciones se realicen libremente a su vez ayudan a desarrollar y potenciar sus capacidades.

Indicador 2: Experiencia Laboral

Tabla 11

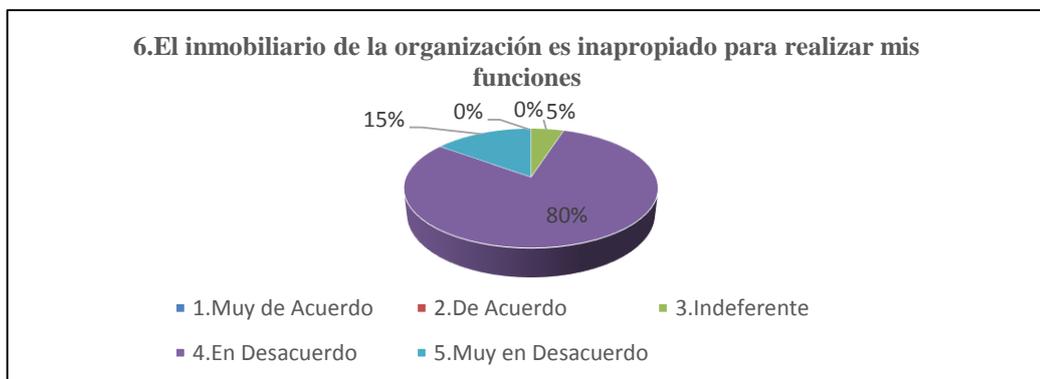
El inmobiliario de la organización es inapropiado para realizar mis funciones

<i>Valores</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>1.Muy de Acuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>2.De Acuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>3.Indeferente</i>	<i>1</i>	<i>5%</i>
<i>4.En Desacuerdo</i>	<i>16</i>	<i>80%</i>
<i>5.Muy en Desacuerdo</i>	<i>3</i>	<i>15%</i>
		<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

El inmobiliario de la organización es inapropiado para realizar mis funciones



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 6, respecto a la pregunta número 06 del cuestionario observamos que el 80% de los encuestados está en desacuerdo, el 15% de los encuestados se encuentra muy en desacuerdo; y finalmente respecto a los rubros indiferente, de acuerdo y muy de acuerdo obtienen un 0%.

En este sentido, podemos inferir que los colaboradores están satisfechos con los recursos asignados para desarrollar su funcionalidad, por lo que los colaboradores tienen la desventaja de quedarse sin recursos a la hora de realizar las operaciones.

Tabla 12

La organización dispone todos los recursos logísticos necesarios para conseguir los objetivos de mi trabajo

<i>Valores</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>1.Muy de Acuerdo</i>	<i>4</i>	<i>20%</i>
<i>2.De Acuerdo</i>	<i>16</i>	<i>80%</i>
<i>3.Indiferente</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>4.En Desacuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>5.Muy en Desacuerdo</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
		<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

La organización dispone todos los recursos logísticos necesarios para conseguir los objetivos de mi trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 7, respecto a la pregunta 07 tenemos los siguientes valores: el 80% de las personas encuestadas indican que están de acuerdo, el 20 % muy de acuerdo; asimismo, indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo tienen un valor de 0%.

En este sentido, se puede suponer que la información proporcionada por los empleados respecto a su satisfacción con los recursos logísticos asignados, son completamente cubiertos de tal manera estos ayudan con el desarrollo de la función y conseguir satisfactoriamente un objetivo.

Indicador 3: Trato Laboral

Tabla 13

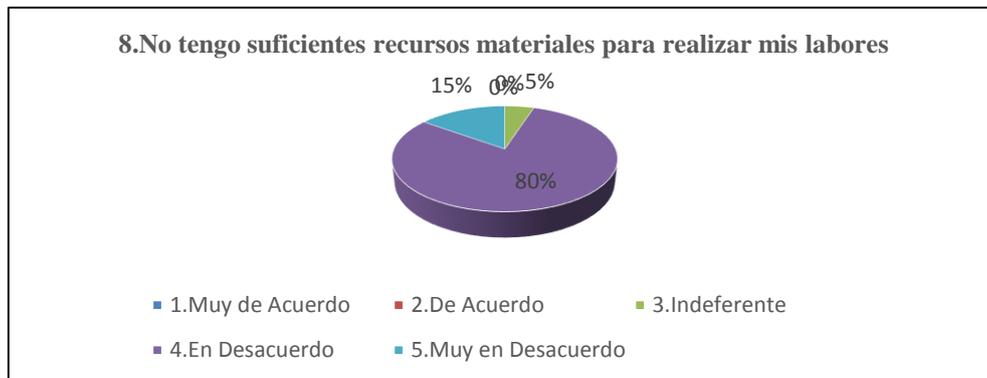
No tengo suficientes recursos materiales para realizar mis labores

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	0	0%
3.Indiferente	1	5%
4.En Desacuerdo	16	80%
5.Muy en Desacuerdo	3	15%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

No tengo suficientes recursos materiales para realizar mis labores



Fuente: Elaboración propia

En tabla 13 y figura 8, respecto a la pregunta 08; observamos que el 80% de los encuestados está en desacuerdo, el 15% muy en desacuerdo, 5% indica indiferencia, finalmente de acuerdo y muy de acuerdo obtienen un 0%.

En este sentido, podemos sacar conclusiones de la información proporcionada por nuestros empleados con respecto a la carencia de recursos, lo cual la mayoría de colaboradores indican su desacuerdo con lo propuesto.

Tabla 14

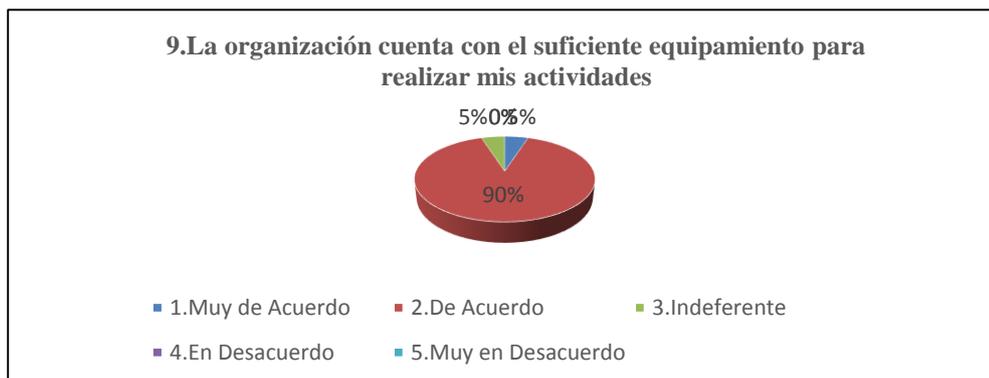
La organización cuenta con el suficiente equipamiento para realizar mis actividades

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	1	5%
2.De Acuerdo	18	90%
3.Indiferente	1	5%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9

La organización cuenta con el suficiente equipamiento para realizar mis actividades



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 9, respecto a la pregunta 09 observamos que el 90% de los encuestados indican que están de acuerdo, un 5% muy de acuerdo, 5% indiferente; finalmente en desacuerdo y muy en desacuerdo tienen un total de 0%.

En este sentido, podemos deducir que los contribuyentes están satisfechos con el equipamiento de la organización, lo cual ayudan a desarrollar positivo en el cumplimiento de los objetivos trazados.

4.1.1.3. Sistema de Información.

Indicador 1: Ascendente

Tabla 15

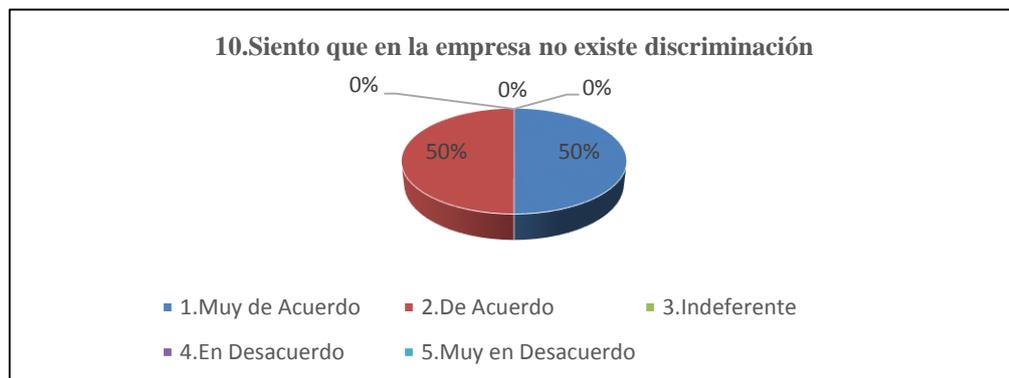
Siento que en la empresa no existe discriminación

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	10	50%
2.De Acuerdo	10	50%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Grafica 10

Siento que en la empresa no existe discriminación



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 10, observamos que el 50% están de acuerdo y el otro 50% están muy de acuerdo.

En este sentido, las propuestas de cinco opciones dieron como resultado que los empleados son tratados de forma igualitaria al asignarles un trato injusto y heterogéneo. Se puede inferir que estamos observando claramente que no existe ningún tipo de discriminación.

Tabla 16

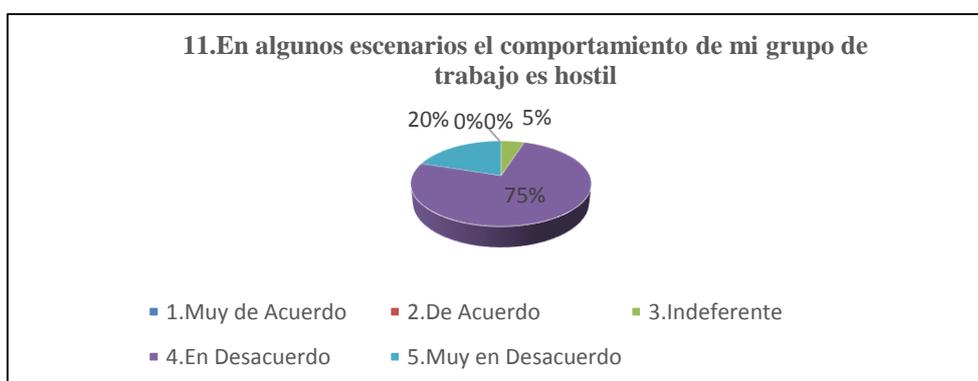
En algunos escenarios el comportamiento de mi grupo de trabajo es hostil

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	0	0%
3.Indiferente	1	5%
4.En Desacuerdo	15	75%
5.Muy en Desacuerdo	4	20%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11

En algunos escenarios el comportamiento de mi grupo de trabajo es hostil



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 11, respecto al análisis de la pregunta 11 del cuestionario, se puede observar que el 75% de los encuestados están en desacuerdo, 20% muy en desacuerdo, finalmente 5% se muestran indiferentes.

Dado que existen cinco de las opciones que se ofrecen en este sentido, se puede inferir que los colaboradores señalaron claramente que el comportamiento del grupo no es hostil.

Indicador 2: Descendente

Tabla 17

Siento que las personas en la organización son poco amables y existen tratos diferenciados

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	0	0%
3.Indiferente	2	10%
4.En Desacuerdo	14	70%
5.Muy en Desacuerdo	4	20%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

Siento que las personas en la organización son poco amables y existen tratos diferenciados



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 y figura 12, respecto a la pregunta 12 observamos que el 70% se encuentra en desacuerdo, un 20% de los encuestados en muy en desacuerdo, finalmente un 10% indica indiferencia y el resto obtiene un 0%.

Dado que existen cinco de las opciones que se ofrecen en este sentido, se puede inferir que los colaboradores señalaron claramente que no existe tratos diferenciados sobre los empleados, y que en la organización se registra un buen clima laboral.

Tabla 18

La organización me brinda una retribución económica acorde a mi trabajo

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	20	100%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13

La organización me brinda una retribución económica acorde a mi trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 13, respecto a la pregunta número 13 se observa que el 100% de encuestados están de acuerdo con el enunciado propuesto.

En este sentido, podemos concluir que nuestros empleados reciben una compensación económicamente adecuada en función de su disposición.

Indicador 3: Interno

Tabla 19

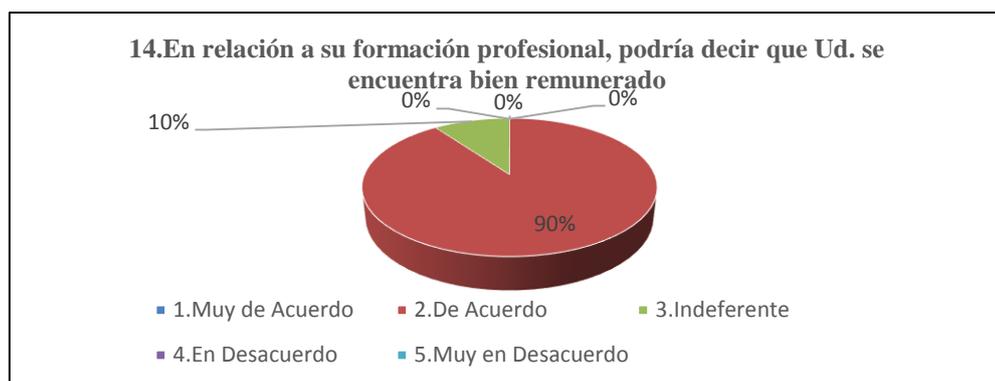
En relación a su formación profesional, podría decir que Ud. se encuentra bien remunerado

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	18	90%
3.Indiferente	2	10%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14

En relación a su formación profesional, podría decir que Ud. se encuentra bien remunerado



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 y figura 14, respecto a la pregunta 14; observamos que el 90% está de acuerdo, 10% se manifiesta indiferente; muy de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo obtienen un 0%.

En este sentido, podríamos pensar que los colaboradores están bien recompensados económicamente por su preparación académica.

Tabla 20

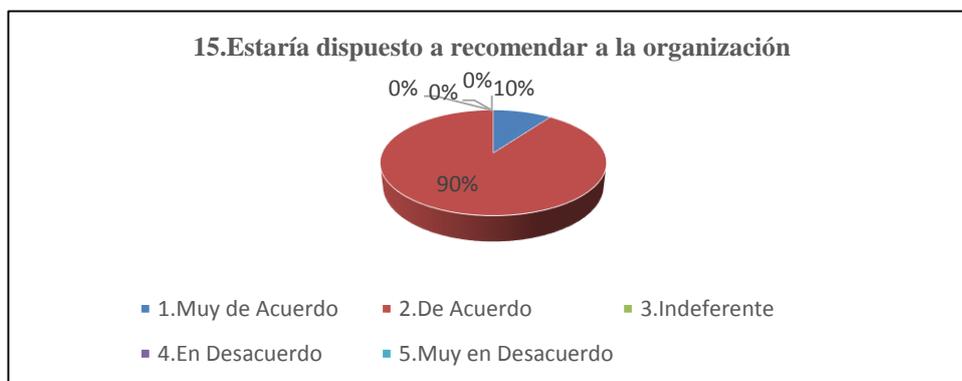
Estaría dispuesto a recomendar a la organización

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	2	10%
2.De Acuerdo	18	90%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15

Estaría dispuesto a recomendar a la organización



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 y figura 15, del grafico el 90% se encuentra de acuerdo, 10% muy de acuerdo; indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo cuentan con 0%.

Siguiendo los comentarios de nuestros colaboradores, la mayoría recomienda la organización como lugar propicio para trabajar.

4.1.2. Desempeño Laboral

4.1.2.1. Comportamiento.

Indicador 1: Grupos de Trabajo

Tabla 21

Los compañeros de la organización no son solidarios

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	0	0%
3.Indiferente	1	5%
4.En Desacuerdo	15	75%
5.Muy en Desacuerdo	4	20%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16

Los compañeros de la organización no son solidarios



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 y figura 16, observamos que el 75% del personal indican que están en desacuerdo, 20% muy en desacuerdo, 5% indiferente; de acuerdo y muy de acuerdo obtienen 0%.

En este sentido, la mayoría de los colaboradores coincidieron en que sus compañeros son solidarios, brindan seguridad y confianza para expresar libremente para aportar ideas que pudieran ser útiles para el trabajo en equipo.

Tabla 22

Las personas que laboran en la organización no son honestas

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	0	0%
3.Indiferente	3	15%
4.En Desacuerdo	12	60%
5.Muy en Desacuerdo	5	25%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17

Las personas que laboran en la organización no son honestas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 y figura 17, respecto al análisis de la pregunta número 17 del cuestionario, observamos los siguientes resultados: 60% en desacuerdo, 25% muy en desacuerdo, 15% indiferente, 0% muy de acuerdo y 0% de acuerdo.

En este sentido, la mayoría de los colaboradores presentan ideas de que sus compañeros son personas honestas, pueden ayudar a mejorar la funcionalidad del que trabajo que realizan.

Indicador 2: Facultados Propias

Tabla 23

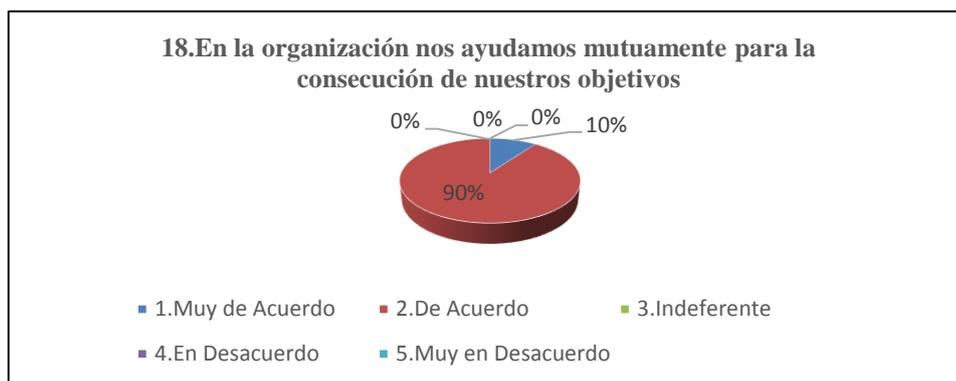
En la organización nos ayudamos mutuamente para la consecución de nuestros objetivos

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	2	10%
2.De Acuerdo	18	90%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18

En la organización nos ayudamos mutuamente para la consecución de nuestros objetivos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 y figura 18, respecto al análisis de la pregunta 18 del cuestionario, observamos que el 90% está de acuerdo, 10% muy de acuerdo; indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo obtienen 0%.

En este sentido, se puede asumir que la mayoría de los empleados están de acuerdo que en su organización todos trabajan en equipo. Las ideas mutuas pueden ayudar a desarrollar y mejorar funciones, misiones asignadas por el jefe inmediato.

Tabla 24

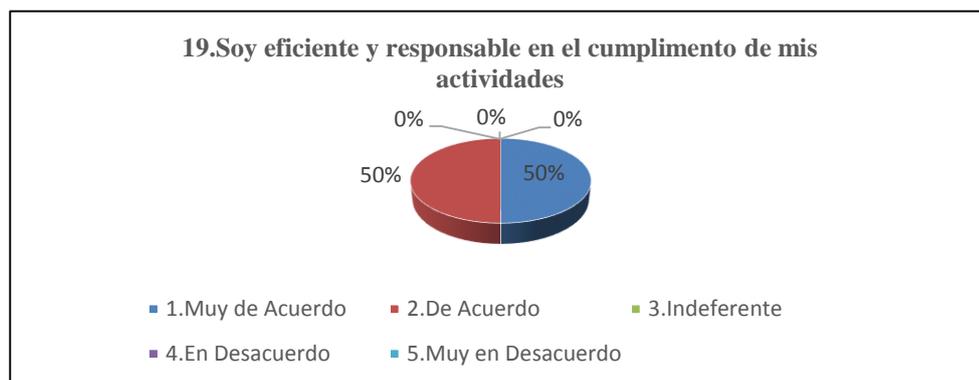
Soy eficiente y responsable en el cumplimiento de mis actividades

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	10	50%
2.De Acuerdo	10	50%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19

Soy eficiente y responsable en el cumplimiento de mis actividades



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 y figura 19, respecto a la pregunta 19 del cuestionario se observa que el 50% está de acuerdo y el otro 50% muy de acuerdo.

De los resultados obtenidos se puede inferir que los empleados cumplen con su trabajo de forma satisfactoria, de este modo podemos indicar que los resultados serán positivos a la hora de brindar un servicio.

Indicador 3: Valores

Tabla 25

En ocasiones; me delegan funciones, que no puedo completar dentro de la organización

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	0	0%
3.Indiferente	4	20%
4.En Desacuerdo	12	60%
5.Muy en Desacuerdo	4	20%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20

En ocasiones; me delegan funciones, que no puedo completar dentro de la organización



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25 y figura 20, observamos que el 60% está en desacuerdo, 20% muy en desacuerdo, 20% indiferente, muy de acuerdo 0% y de acuerdo 0%.

En este sentido, la información proporcionada por los empleados puede utilizarse para concluir que los empleados cumplen con sus funciones encomendadas por sus jefes.

Tabla 26

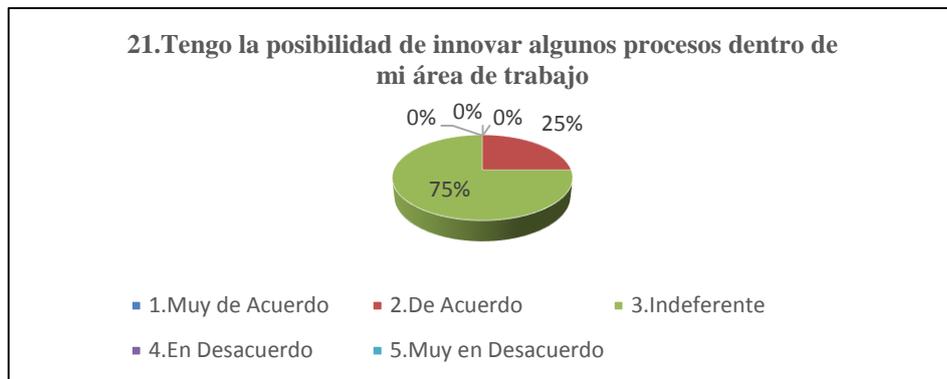
Tengo la posibilidad de innovar algunos procesos dentro de mi área de trabajo

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	5	25%
3.Indiferente	15	75%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21

Tengo la posibilidad de innovar algunos procesos dentro de mi área de trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26 y figura 21, observamos en el siguiente gráfico el 75% manifiesta indiferencia, 25% de acuerdo, 0% muy de acuerdo, 0% en desacuerdo y 0% muy en desacuerdo.

En este sentido, la información proporcionada por los colaboradores puede utilizarse para concluir que el trabajador es libre de realizar innovaciones referentes a sus funciones, los cuales ayuden al mejoramiento de la entidad.

4.1.2.2. Competencias.

Indicador 1: Desarrollo Profesional

Tabla 27

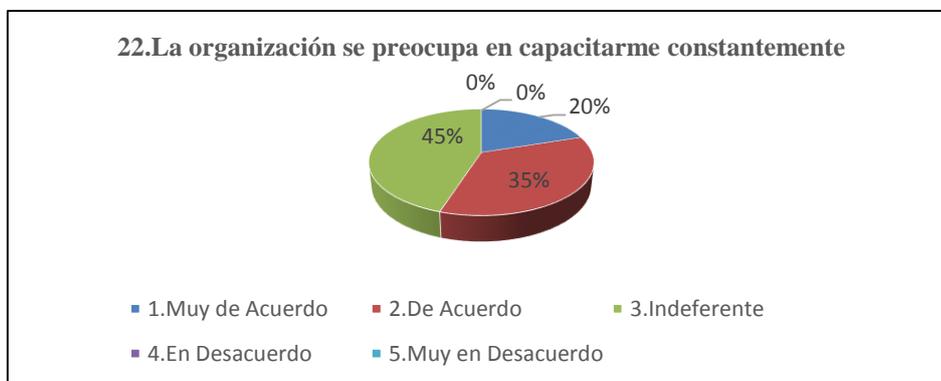
La organización se preocupa en capacitarme constantemente

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	4	20%
2.De Acuerdo	7	35%
3.Indiferente	9	45%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22

La organización se preocupa en capacitarme constantemente



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 y figura 22, observamos que el 45% indica indiferencia, el 35% están de acuerdo, 20% muy de acuerdo; en desacuerdo y muy en desacuerdo obtienen el 0%.

En este sentido, se puede inferir que muchos colaboradores en todas las disciplinas son indiferentes a la hora de indicar que la institución brinda capacitación para el desarrollo de competitividad.

Tabla 28

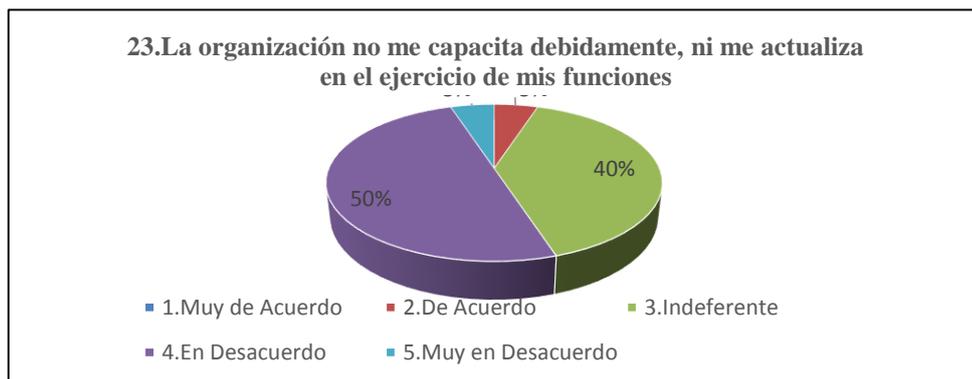
La organización no me capacita debidamente, ni me actualiza en el ejercicio de mis funciones

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	1	5%
3.Indiferente	8	40%
4.En Desacuerdo	10	50%
5.Muy en Desacuerdo	1	5%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23

La organización no me capacita debidamente, ni me actualiza en el ejercicio de mis funciones



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 y figura 23, podemos observar que el 50% está en desacuerdo, 40% indiferente, 5% de acuerdo, 5% muy en desacuerdo y el 0 % muy de acuerdo.

En este sentido, podemos inferir que la mayoría de los empleados de todos los campos se sienten cómodos recibiendo la capacitación necesaria para el correcto desarrollo de funcionalidades y así también una correcta actualización en el ejercicio de funciones.

Indicador 2: Formación Profesional

Tabla 29

Las funciones que me han asignado no tienen que ver con mi formación profesional

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	1	5%
3.Indiferente	0	0%
4.En Desacuerdo	19	95%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24

Las funciones que me han asignado no tienen que ver con mi formación profesional



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29 y figura 24, observamos que el 95% están en desacuerdo, 5% de acuerdo; muy de acuerdo, indiferente y muy desacuerdo obtienen un 0%.

En este sentido, podemos deducir que la mayoría de nuestros empleados en todos los campos están familiarizados con la formación profesional necesaria para desarrollar adecuadamente sus competencias.

Tabla 30

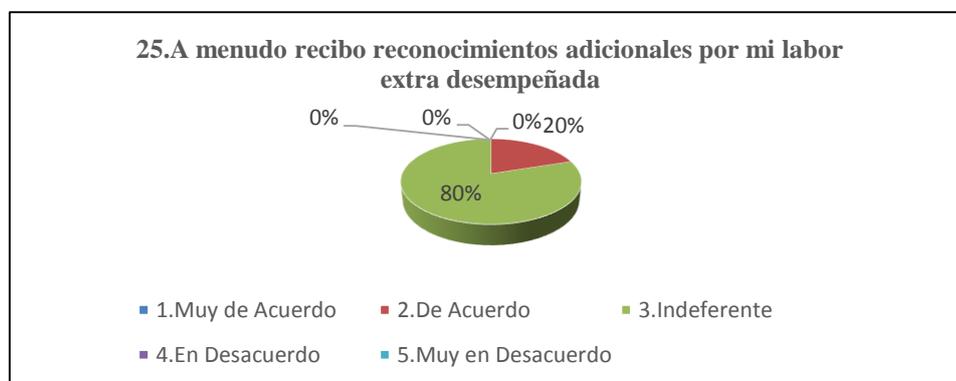
A menudo recibo reconocimientos adicionales por mi labor extra desempeñada

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	4	20%
3.Indiferente	16	80%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25

A menudo recibo reconocimientos adicionales por mi labor extra desempeñada



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 30 y figura 25, encontramos lo siguiente: con un 80% de indiferencia, 20% de acuerdo; muy de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo tienen un 0%.

Según las respuestas de los empleados, se puede concluir que la mayoría sienten indiferencia al momento de recibir algún reconocimiento de la empresa al momento de cumplir con sus expectativas.

Indicador 3: Cursos y Capacitaciones

Tabla 31

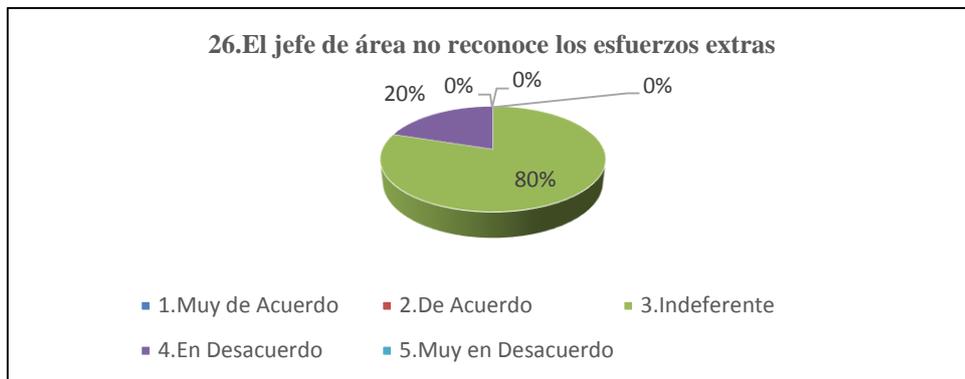
El jefe de área no reconoce los esfuerzos extras

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	0	0%
3.Indiferente	16	80%
4.En Desacuerdo	4	20%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26

El jefe de área no reconoce los esfuerzos extras



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 31 y figura 26, observamos que el 80% indica indiferencia, 20% en desacuerdo; muy de acuerdo, de acuerdo y muy en desacuerdo obtienen un 0%.

En este sentido, podemos sacar conclusiones sobre la información brindada por los colaboradores que, en nuestra opinión, nos brindan una percepción indiferente acerca de que si el jefe reconoce los esfuerzos extras que brindan los empleados.

Tabla 32

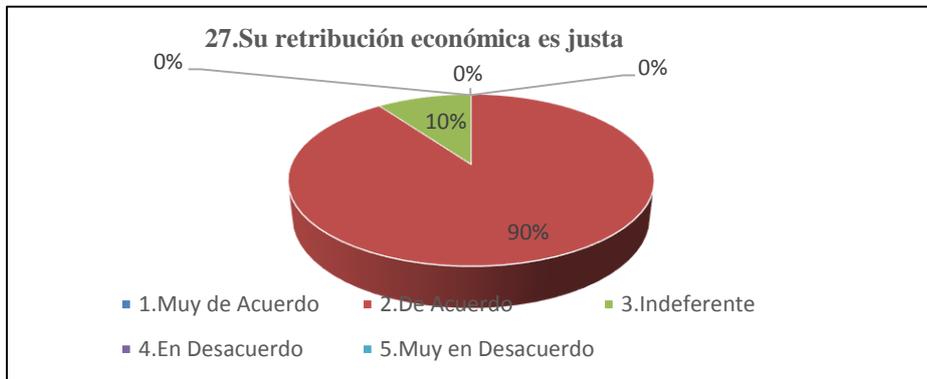
Su retribución económica es justa

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	18	90%
3.Indiferente	2	10%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27

Su retribución económica es justa



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 32 y figura 27, observamos que el 90% de encuestados están de acuerdo que su retribución económica es justa, 10% indica indiferencia; muy de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo cuentan con 0%.

En este sentido, podemos concluir que los colaboradores reciben una compensación económica justa por su rendimiento laboral.

4.1.2.3. Motivación.

Indicador 1: Logros Organizacionales

Tabla 33

Respecto a la retribución económica, Ud. siente que no está acorde al cargo que desempeña ni a lo que paga en promedio el mercado laboral

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	0	0%
2.De Acuerdo	3	15%
3.Indiferente	5	25%
4.En Desacuerdo	12	60%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28

Respecto a la retribución económica, Ud. siente que no está acorde al cargo que desempeña ni a lo que paga en promedio el mercado laboral



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 33 y figura 28, observamos en el siguiente cuadro que el 60% está en desacuerdo, 25% indica indiferencia, 15% se encuentra de acuerdo; muy de acuerdo y muy en desacuerdo obtienen 0%.

En este sentido, los empleados pueden sentir que se les paga de manera precisa y económica por su preparación académica, ya que el promedio de percepción es acorde al mercado laboral actual.

Indicador 2: Sistema de Incentivos

Tabla 34

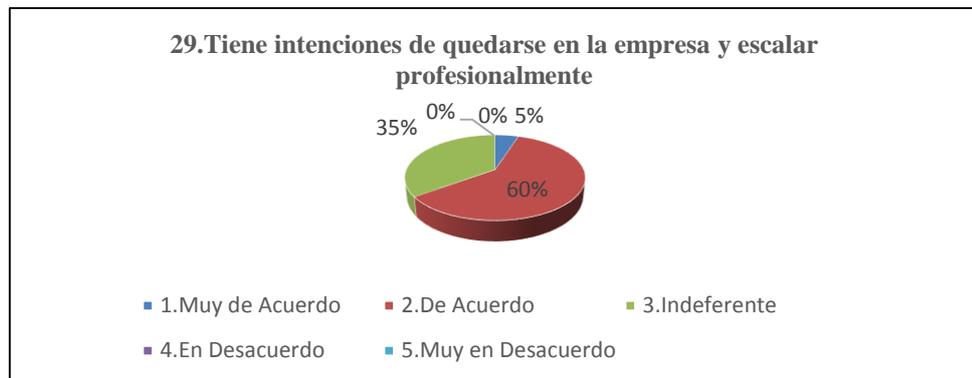
Tiene intenciones de quedarse en la empresa y escalar profesionalmente

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1.Muy de Acuerdo	1	5%
2.De Acuerdo	12	60%
3.Indiferente	7	35%
4.En Desacuerdo	0	0%
5.Muy en Desacuerdo	0	0%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29

Tiene intenciones de quedarse en la empresa y escalar profesionalmente



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 34 y figura 29, observamos que el 60% están de acuerdo, 35% indican indiferencia, 5% muy de acuerdo; en desacuerdo y muy en desacuerdo obtienen el 0%.

Ante las cinco alternativas propuestas en este sentido, la mayoría de colaboradores señalaron que tienen la intención de quedarse en la empresa y crecer profesionalmente.

Indicador 3: Ascenso Profesional

Tabla 35

Siente que la empresa no deja que se desarrolle como profesional

Valores	Frecuencia	Porcentaje
1. Muy de Acuerdo	0	0%
2. De Acuerdo	0	0%
3. Indiferente	1	5%
4. En Desacuerdo	17	85%
5. Muy en Desacuerdo	2	10%
		100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30

Siente que la empresa no deja que se desarrolle como profesional



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 35 y figura 30, observamos que el 85% están en desacuerdo, 10% muy en desacuerdo, 5% indica indiferencia; muy de acuerdo y de acuerdo obtienen el 0%.

En este sentido, se puede inferir que los empleados pueden desarrollarse como profesionales de forma positiva en la organización.

4.2. Contraste de Hipótesis

4.2.1. Prueba de Normalidad

Se estableció la prueba de normalidad en función al estadístico Shapiro-Wilk; el cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 36

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.969	20	0.182
Desempeño Laboral	0.989	20	0.973

Fuente: Resultados del SPSS

Los resultados de la prueba de normalidad establecen que los valores para las variables son superiores a lo mínimo requerido (0.05); por lo que se establece con esto, que los datos presentan distribución normal, lo que, a su vez, concluye que la estadística adecuada ha aplicar es el Rho de Pearson.

4.2.2. Contraste de Hipótesis General

H_0 : No existe relación proporcional entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

H_a : Existe relación proporcional entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

Tabla 37

Correlación entre variables

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
	Pearson	1	0.632
	Sig. Bilateral		0.000
Clima Organizacional	N	20	20
	Pearson	0.632	1
	Sig. Bilateral	0.000	
Desempeño Laboral	N	20	20

Fuente: Resultados de SPSS

Resultado:

Al observar una Sig. Bilateral de 0.000, que es menor al valor mínimo de significancia de 0.05; se procede a rechazar la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna; por lo que a partir de este punto se puede concluir la existencia de una relación significativa entre las variables de la investigación, clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo, estos resultados se respaldan en el Rho de Pearson con un valor de $r=0.632$, que nos muestra una fuerte correlación y una relación directa entre las variables mencionadas.

4.2.3. Contraste de Hipótesis Específicas

4.2.3.1. Hipótesis Específica 1.

H0: No existe relación proporcional entre el entorno y el comportamiento de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

Ha: Existe relación proporcional entre el entorno y el comportamiento de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, durante el año 2019.

Tabla 38

Correlación entre dimensiones 1

		Entorno	Comportamiento
Pearson		1	0.731
Sig. Bilateral			0.000
Entorno	N	20	20
	Pearson	0.731	1
Sig. Bilateral		0.000	
Comportamiento	N	20	20

Fuente: Resultados de SPSS

Resultado:

Al observar una Sig. Bilateral de 0.000, que es menor al valor mínimo de significancia de 0.05; se procede a rechazar la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna; por lo que a partir de este punto se puede concluir la existencia de una relación significativa entre las dimensiones 1 de la investigación, clima entorno y comportamiento. Asimismo, estos resultados se respaldan en el Rho de Pearson con un valor de $r=0.731$, que nos muestra una muy fuerte correlación y una relación directa entre las variables mencionadas.

4.2.3.2. Hipótesis Específica 2.

H0: No existe relación entre la apreciación y las competencias de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

Ha: Existe relación entre la apreciación y las competencias de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

Tabla 39

Correlación entre dimensiones 2

		Apreciación	Competencias
Apreciación	Pearson	1	0.648
	Sig. Bilateral		0.000
	N	20	20
Competencias	Pearson	0.648	1
	Sig. Bilateral	0.000	
	N	20	20

Fuente: Resultados de SPSS

Resultado:

Al observar una Sig. Bilateral de 0.000, que es menor al valor mínimo de significancia de 0.05; se procede a rechazar la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna; por lo que a partir de este punto se puede concluir la existencia de una relación significativa entre las dimensiones 2 de la investigación, apreciación y competencias. Asimismo, estos resultados se respaldan en el Rho de Pearson con un valor de $r=0.648$, que nos muestra una fuerte correlación y una relación directa entre las variables mencionadas.

4.2.3.3. Hipótesis Específica 3.

H0: No existe relación entre los sistemas de información intraorganizacional y la motivación de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

Ha: Existe relación entre los sistemas de información intraorganizacional y la motivación de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui - Sede Moquegua, en el año 2019.

Tabla 40

Correlación entre dimensiones 3

		Información	Motivación
	Pearson	1	0.758
	Sig. Bilateral		0.000
Información	N	20	20
	Pearson	0.758	1
	Sig. Bilateral	0.000	
Motivación	N	20	20

Fuente: Resultados de SPSS

Resultado:

Al observar una Sig. Bilateral de 0.000, que es menor al valor mínimo de significancia de 0.05; se procede a rechazar la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna; por lo que a partir de este punto se puede concluir la existencia de una relación significativa entre las dimensiones 3 de la investigación, información y motivación. Asimismo, estos resultados se respaldan en el Rho de Pearson con un valor de $r=0.758$, que nos muestra una correlación muy alta y una relación directa entre las variables mencionadas.

4.3. Discusión de Resultados

En primer lugar, es preciso mencionar que la presente investigación estuvo bajo un control estadístico adecuado para determinar la viabilidad en la aplicación

de los instrumentos de recolección de datos, los que a su vez nos permiten reflejar los resultados finales del estudio.

Así pues; inicialmente, el proyecto busco asociar la investigación en relación a los conocimientos previos, plasmados en nuestros antecedentes teóricos, referidos a nuestras variables de investigación; de esta forma se pudo conceptualizar adecuadamente nuestro cuadro de operacionalización de variables, que a su vez, contiene 03 dimensiones por cada variables que se enlazan entre sí, y nos permitió plantear nuestras hipótesis general e hipótesis específicas; que finalmente recayeron en el instrumento aplicado, el cual fue un cuestionario validado por expertos en el tema y al cual se le aplicó el método estadístico de confiabilidad basado en el Alfa de Cronbach.

Respecto a la aplicación del instrumento, el cuestionario fue sometido a la opinión de la totalidad de la población de trabajadores administrativos de nuestra área de investigación, que cuantitativamente responde a la cantidad de 20 trabajadores.

Nuestro contraste de hipótesis, basada en nuestros objetivos, buscó la relación entre la variable 1 y la variable 2 de la investigación, clima organizacional y desempeño laboral; por otro lado, nuestra prueba de normalidad, nos demostró que las variables tienen una distribución normal.

Ahora bien; en una línea comparativa tenemos los resultados de otras investigaciones como por ejemplo; lo que nos dice (Chagua, 2019), en su trabajo “Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de SERPAR – Servicio de Parques de Lima” cuyo objetivo fue

demostrar la relación que existe entre su variable 1, clima organizacional, y su variable 2, desempeño laboral, en el SERPAR – Lima, donde concluye que existe una relación directa y positiva entre las dos variables, siendo estas en un nivel regular y alto. Haciendo el paralelismo respectivo, se puede afirmar que la correlación de nuestra investigación se encuentra en un nivel alto y muy alto, al comparar las dimensiones, por lo que de forma similar a lo que plantea Chagua, se podría afirmar una relación directa y positiva entre variables.

En otro análisis, (Fabián & Lorrén, 2018); en su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017”, cuyo análisis permitió conocer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la empresa INPROCONSA S.A.C., se arribó a la conclusión de que existe una relación directa y positiva entre las dos variables, rescatando un nivel alto y muy alto de correlación. Entonces, de igual forma, al tener nuestra correlación con niveles similares entre alto y muy alto, podemos concluir que nuestras variables poseen una relación directa y positiva tal como lo analizamos en el párrafo que precede.

Finalmente, de acuerdo a (Venegas, 2018); en su tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Agencia Agraria de Chupaca”; su objetivo fue determinar la existencia entre la relación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, así pues, después del respectivo análisis se llegó a la conclusión de que existen niveles altos de correlación y una relación directa y positiva entre las variables; lo cual, nuevamente, nos permite afirmar que nuestra tesis es correcta al coincidir en los mismos niveles de correlación, y poder establecer una relación directa y positiva.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERO : Existe relación directa positiva y significativa entre la variable Clima Organizacional y la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua, en el año 2019, debido a que el p-valor equivale a 0.000, que corresponde a una significancia bilateral, la cual es menor que el valor mínimo de significancia 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; y el Rho de Pearson con un valor de $r = 0.632$ nos indican una correlación fuerte y directa positiva entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

SEGUNDO : Existe relación directa positiva y significativa entre las dimensiones Entorno y Comportamiento de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua, en el año 2019, debido a que el p-valor equivale a 0.000, que corresponde a una significancia bilateral, la cual es menor que el valor mínimo de significancia 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna; y el Rho de Pearson con un valor de $r = 0.731$ nos indican una correlación muy fuerte y directa positiva entre el Entorno y el Comportamiento.

TERCERO : Existe relación directa positiva y significativa entre las dimensiones Apreciación y Competencias de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua, en el año 2019, debido a que el p-valor equivale a 0.000, que corresponde a una significancia bilateral, la cual es menor que el valor mínimo de significancia 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; y el Rho de Pearson con un valor de $r = 0.648$ nos indican una correlación fuerte y directa positiva entre Apreciación y Competencias.

CUARTO : Existe relación directa positiva y significativa entre las dimensiones Información Intraorganizacional y Motivación de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua, en el año 2019, debido a que el p-valor equivale a 0.000, que corresponde a una significancia bilateral, la cual es menor que el valor mínimo de significancia 0.05, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; y el Rho de Pearson con un valor de $r = 0.758$ nos indican una correlación muy fuerte y directa positiva entre la Información Intraorganizacional y la Motivación de los trabajadores.

5.2. Recomendaciones

PRIMERO : Se recomienda a los altos mandos administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua; una mejora constante en el clima organizacional a través de los procedimientos organizacionales que existen vigentes para tal fin; porque, a medida que se consiga este objetivo, se podrá mejorar sustancialmente el desempeño laboral en los trabajadores.

SEGUNDO : Se recomienda a los altos mandos administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua; una mejora constante en el entorno de trabajo a través de los procedimientos organizacionales que existen vigentes para tal fin; porque, a medida que se consiga este objetivo, se podrá mejorar sustancialmente el comportamiento en los trabajadores.

TERCERO : Se recomienda a los altos mandos administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua; una mejora constante en la apreciación de los trabajadores hacia la institución, a través de los procedimientos organizacionales que existen vigentes para tal fin; porque, a medida que se consiga este objetivo, se podrá mejorar sustancialmente las competencias en los trabajadores.

CUARTO : Se recomienda a los altos mandos administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui – Sede Moquegua; una mejora constante en el sistema de información intraorganizacional a través de los procedimientos organizacionales

que existen vigentes para tal fin; porque, a medida que se consiga este objetivo, se podrá mejorar sustancialmente la motivación en los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, M. (2017). *Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017*. La Libertad, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11935/alegre_qm.pdf?sequence=1
- Calcina, Y. (2012). *El Clima Institucional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Docentes de las Facultades de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Perú, 2012*. Puno, Perú. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a03v5n1.pdf>
- Chagua, F. (2019). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de SERPAR - Servicio de Parques de Lima*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2863>
- Chipana, J. (2018). *Liderazgo Gerencial y Desempeño Laboral del Servidor Público de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua – 2018*. Moquegua, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30299/chipana_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, T. (2020). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño del Personal Docente de un Centro de Idiomas durante la Pandemia Sars – Cov* – 2. Lima, Perú. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56521/Espinoza_RTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fabián, G., & Lorrén, N. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre del 2017.* Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3558>

Goicochea, D. (2017). *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal del Área de Recursos Humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017.* Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, P. (2016). *Factores Determinantes en el Desempeño Laboral de la Empresa Buon Giorno de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.* Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

Guzmán, B. (2017). *Desempeño Laboral y Dimensiones de Personalidad en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote – 2017.* La Libertad, Perú. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Panduro, N., & Solsol, M. (2019). *Clima Organizacional*. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/730/PANDURO_SOL_SOL_TRABINV_BACH_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (2017). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>
- Raa, P. (2019). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua – 2019*. Moquegua, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1294/1/Raa-Vilca-Paola.pdf>
- Ramos, F. (2016). *Clima Institucional y Desempeño Laboral de los Docentes del Colegio Santa Fortunata, Moquegua 2016*. Moquegua, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20926/Ramos_MFW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, U., & Urdaneta, E. (2019). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3063107.pdf>
- Salas, Y. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud Públicas*. Lima, Perú. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. D. F., Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci_arttext

Ureta, P. (2015). *Clima Organizacional y Desarrollo Organizacional en el Instituto Geográfico Nacional – Lima, 2014*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6696/Ureta_VPS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, T. (2017). *Proceso administrativo y desempeño laboral en Betcris, Lima, 2017*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39274/V%c3%a1squez_MTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Venegas, P. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Agencia Agraria de Chupaca. Huancayo, Perú*. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5036>

Zans, C., & Alex, J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período*

2016. Managua, Nicaragua. Obtenido de
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>