

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE**  
**GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2022**

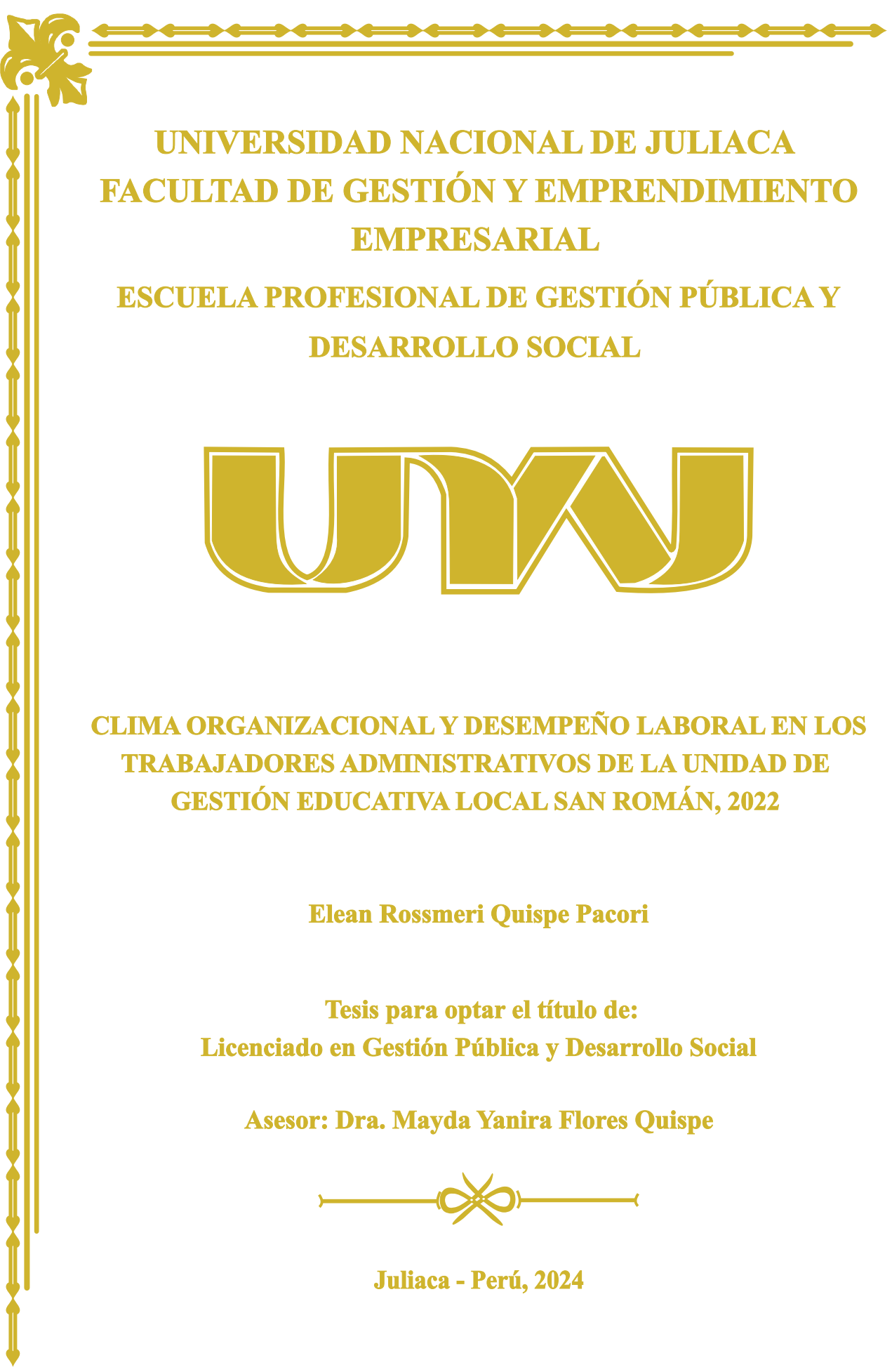
**Elean Rossmeri Quispe Pacori**

**Tesis para optar el título de:**  
**Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**



**Juliaca - Perú, 2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE**  
**GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2022**

**Elean Rossmeri Quispe Pacori**

**Tesis para optar el título de:**  
**Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**



**Juliaca - Perú, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**  
**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO**  
**EMPRESARIAL**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y**  
**DESARROLLO SOCIAL**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE**  
**GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2022**

Elean Rossmeri Quispe Pacori

Tesis para optar el título de:  
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2024

Quispe-Pacori, E.R. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca

**AUTOR:** Quispe Pacori, Elean Rossmeri.

**TÍTULO:** Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2022.

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2024

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (115 pp.)

**NOTA:** Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

**CÓDIGO:** 05-000104-05/Q76

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESOR:** Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

**PALABRAS CLAVE:**

Clima organizacional, desempeño laboral, productividad, trabajadores administrativos.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN, 2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Elean Rossmeri Quispe Pacori

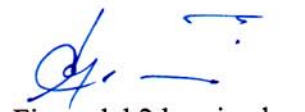
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo  
PRESIDENTE DE JURADO



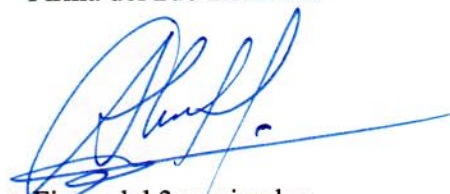
Firma del presidente

Mg. Jhon Mamani Martínez  
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Alexander Huayta Vilca  
JURADO



Firma del 3er miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe  
ASESOR



Firma del asesor

# Elean Rossmeri Quispe Pacori

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN

 Universidad Nacional de Juliaca

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

**trn:oid::3117-451481008**

**115 Páginas**

Fecha de entrega

**22 abr 2025, 11:37 a.m. GMT-5**

**24.039 Palabras**

Fecha de descarga

**22 abr 2025, 2:32 p.m. GMT-5**

**138.518 Caracteres**

Nombre de archivo

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS D....docx**

Tamaño de archivo

**3.6 MB**



# 9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

## Top Sources

- 7% Internet sources
- 1% Publications
- 5% Submitted works (Student Papers)

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



## DEDICATORIA

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, gracias por darme una familia maravillosa, cuyo amor y apoyo han sido fundamentales en la culminación de este logro.

A mis padres Sabino y Reyna por su amor, comprensión, apoyo incondicional, por formarme con buenos valores, por enseñarme el valor de la familia, el respeto, por inculcarme el valor del perdón, a no tener rencor en mi corazón, a luchar por mis sueños, a no rendirme, a ser fuerte, entre otras cosas, los quiero mucho ustedes han sido la guía y el camino para llegar a este punto de mi carrera, sin su apoyo esta tesis no habría sido posible de realizarse.

A mi hermano Frank y hermana Edith quienes son la inspiración para que yo pueda ser la mejor versión de mí, son los mejores hermanos del mundo para mí lo son, juntos pasamos, por tanto, eso nos hizo fuertes y perseverantes, los admiro por su fuerza de voluntad, con gratitud les dedico esta tesis.

A mi mejor amiga Liz Karina que más que una amiga la considero una hermana, durante la carrera pasamos varias cosas, momentos de risas y tristezas, pero a pesar de todo lo que pasamos la vida universitaria fue una etapa muy linda porque te conocí.

A mis mejores amigos Arnold, Silvestre, Ruby, Cleto, Rocky, Tommy, Beto, Káiser, Miguel, por estar ahí en los malos y buenos momentos, por ser mi apoyo emocional cuando más lo necesitaba.

A mi amiga Edith sabes fue como si el destino nos uniese de nuevo tras la primaria, compartir la vida universitaria contigo fue algo muy agradable pasamos tantas cosas por esas aulas todo fue parte de la vida universitaria nos enseñó a ser resilientes ante las adversidades y contratiempos que se produjeron durante nuestra formación universitaria, lo logramos terminamos la carrera y la tesis.

Dedicado a todas esas personas que han rozado la oscuridad, han sobrevivido y luchan contra ella cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado unos padres y hermanos maravillosos, por su infinito amor, por ser fuente de esperanza y estar conmigo cuando más lo necesito.

A mi mamá, quien nunca dejó de ayudarme, hasta en la cosa más mínima estuvo preocupada por mi carrera y que la pudiera culminar con éxito, gracias mamá por tu paciencia y comprensión en los malos momentos que pase a lo largo de todos estos años siempre estuviste ahí para aconsejarme y consolarme, nunca olvides que te quiero mucho mamá.

A mi papá por darme consejos cuando más lo necesitaba, por preocuparse por mi bienestar, porque cuando paso malos momentos y me siento frustrada estas ahí para darme un abrazo y animarme a seguir luchando por mis sueños. Gracias por tus sabios consejos papá no sabes lo mucho que me han servido a lo largos de todos estos años de mi vida académica y cotidiana.

A mis hermanos los quiero mucho. Gracias por quererme, por compartir momentos de felicidad con nuestros padres, por inspirarme a cumplir mis metas personales, por sacarme sonrisas, por todo.

A mi tío Edwin y tía Elizabeth por apoyarme en mis estudios, por aconsejarme y orientarme, esta tesis es por ustedes también, Gracias.

A mi asesora de tesis la dra. Mayda Yanira Flores Quispe, por el asesoramiento y ayuda que me proporcionó para la realización de esta tesis, siempre estuvo dispuesta a escucharme, a brindarme consejos valiosos, gracias a usted pude superar los obstáculos que se presentaron en mi tesis y llegar a una conclusión exitosa.

Al doctor José Oscar Huanca Frías por siempre apoyarnos y orientarnos en todas nuestras dudas, por estar ahí para todos mis compañeros de clase; por ser un gran docente preocupado por sus estudiantes, por motivarnos a sacar el título profesional. Gracias doctor por absolver mis dudas acerca de mi tesis.

A mis compañeros de clase por siempre apoyarnos y compartir cinco años de nuestras vidas, pasando por momentos felices y tristes, pero a pesar de todo siempre estuvimos unidos como salón.

A la Universidad Nacional de Juliaca por haberme permitido formarme en sus aulas, compartiendo ilusiones y anhelos, con constancia, dedicación y esfuerzo para así poder alcanzar mis sueños y metas personales.

A la UGEL San Román por la colaboración con la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	7
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	19
1.2.1 Pregunta general	19
1.2.2 Preguntas específicas	19
1.3 Objetivos de investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación	20
Capítulo II	
Revisión de literatura	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.1.3 Antecedentes locales	27
2.2 Arco teórico	29
2.2.1 Clima organizacional	29
2.2.2 Desempeño laboral	41
2.3 Marco conceptual	48
2.4 Hipótesis de investigación	52
2.5 Variables de investigación / categorías de análisis	53
Capítulo III	
Materiales y métodos	55

3.1	Diseño de investigación	55
3.2	Ámbito de estudio	56
3.3	Población y muestra	56
3.4	Recolección de datos	58
3.5	Análisis de datos	61
Capitulo IV		
Resultados y discusión		64
4.1	Resultados	64
4.1.1	Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Ugel San Román	64
4.1.2	Grado de entorno institucional de la Ugel San Román	66
4.1.3	Nivel de rendimiento ocupacional de la Ugel San Román	71
4.2	Discusión	77
Conclusiones		83
Recomendaciones		84
Referencias		85
Anexos		94

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de la operacionalización de variables	53
Tabla 2	Cantidad de trabajadores que laboran en la UGEL San Román	58
Tabla 3	Validez de contenido de instrumento según la evaluación de especialistas	60
Tabla 4	Análisis de confiabilidad de instrumentos	60
Tabla 5	Pruebas de normalidad de las variables	62
Tabla 6	Vinculación entre los componentes clima organizacional y desempeño laboral	65
Tabla 7	Nivel porcentual de la variable clima organizacional	66
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones sentido de pertenencia, motivación, liderazgo y estilos de dirección de la primera variable.	68
Tabla 9	Distribución de frecuencias y proporciones de los aspectos relaciones interpersonales, comunicación ,ambiente físico y condiciones materiales de la primera variable	70
Tabla 10	Nivel porcentual percibido de la variable desempeño laboral	72
Tabla 11	Reparto de frecuencias y porcentajes de las dimensiones asistencia y puntualidad, trabajo en equipo y productividad de la segunda variable	73
Tabla 12	Reparto de frecuencias y proporciones de las dimensiones respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión de la segunda variable	75
Tabla 13	Prueba estadística del nivel de clima organizacional	96
Tabla 14	Prueba estadística del nivel de desempeño laboral	97

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de dispersión entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	65
Figura 2	Nivel porcentual percibido de la variable clima organizacional	67
Figura 3	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones sentido de pertenencia, motivación, liderazgo y estilos de dirección de la primera variable	68
Figura 4	Reparto de frecuencias y proporciones de las dimensiones relaciones interpersonales, comunicación, ambiente físico y condiciones materiales de la primera variable	70
Figura 5	Nivel porcentual de la variable desempeño laboral	72
Figura 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de los aspectos asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, y productividad de la segunda variable	73
Figura 7	Reparto de frecuencias y proporciones de los aspectos respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión de la segunda variable	75

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	94
Anexo 2	Matriz de consistencia	95
Anexo 3	Prueba de hipótesis general	96
Anexo 4	Prueba de hipótesis específica 1	98
Anexo 5	Prueba de hipótesis específica 2	99
Anexo 6	Instrumentos de recolección de datos	100
Anexo 7	Validación de instrumentos a juicio de expertos	104
Anexo 8	Constancia de autorización	110
Anexo 9	Galería fotográfica	111
Anexo 10	Base de datos	112
Anexo 11	Base de ejecución de resultados	114

## RESUMEN

La intención de este estudio fue precisar el nexo que se da entre el entorno institucional y el rendimiento ocupacional en la fuerza laboral de la UGEL San Román, 2022. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, alcance correlacional descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por 78 trabajadores y utilizando un muestreo probabilístico aleatorio simple se determinó que la muestra fuese de 65 trabajadores administrativos, en la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos; para la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba piloto y el alfa Cronbach, el análisis estadístico se realizó en el software Excel y el programa estadístico IBM SPSS (versión 25), en cuanto a la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman. Los datos obtenidos determinaron una correlación positiva de 0.666 con una  $p = .000 < \alpha = .05$ , lo que implica, que se da un nexo de carácter positivo entre el ambiente organizativo y el rendimiento ocupacional en la UGEL San Román. Del mismo modo, el 76.9% de los trabajadores administrativos indicaron que el entorno organizativo de la entidad mencionada es de un grado regular y el 81.5% de la fuerza laboral tuvo un grado regular de rendimiento ocupacional. Concluyéndose que se da una relación de carácter positivo entre el ambiente institucional y el funcionamiento ocupacional, infiriéndose que cuanto mejor sea el clima organizacional de la entidad más óptimo es el nivel de desempeño laboral; un buen clima organizacional da como resultado que los trabajadores administrativos se sientan más comprometidos, con los objetivos de la entidad generando mayor productividad y entusiasmo laboral y por consecuente brindando un mejor servicio al usuario.

**Palabras clave:** clima organizacional, desempeño laboral, productividad, trabajadores administrativos.

## ABSTRACT

The aim of this study was to specify the link between the institutional environment and occupational execution within the workforce of UGEL San Román in 2022. The methodology followed a quantitative approach, with a descriptive correlational scope. The research design was non-experimental and cross-sectional. The population consisted of 78 workers, and using a simple random probabilistic sampling method, the sample was determined to be 65 administrative workers. Data collection employed the survey technique and a questionnaire, which was validated by expert judgment; for reliability, a pilot test and Cronbach's alpha were applied. Statistical analysis was conducted using Excel and IBM SPSS software (version 25), while Spearman's Rho correlation coefficient was used for hypothesis testing. The study results indicated a positive correlation of 0.666 with  $p = .000 < \alpha = .05$ , showing a optimistic bond between the organizational environment and occupational functioning in UGEL San Román. Additionally, 76.9% of administrative workers indicated that the organizational environment of the entity was of a moderate level, and 81.5% of the workforce demonstrated a moderate level of occupational performance. The study concluded that there is a affirmative connection between the institutional environment and occupational performance, suggesting that a better organizational climate results in a higher level of job performance. A positive organizational climate leads to administrative workers feeling more committed to the entity's objectives, fostering greater productivity and enthusiasm at work, and consequently, providing better service to users.

**Keywords:** organizational climate, job performance, productivity, administrative workers.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación dio a conocer sobre la conexión que se produce en el ambiente institucional y rendimiento ocupacional en los empleados administrativos de la UGEL San Román. La importancia esta investigación radica en que la coyuntura organizativa y el rendimiento ocupacional son temas de importancia debido a que el ambiente que se vive dentro de una organización puede influir negativa o positivamente en el desempeño laboral. Si un trabajador administrativo se encuentra en un ambiente de constante hostigamiento, estrés, falta de motivación, puede desatar su desinterés o falta de compromiso para hacer un trabajo de calidad. Es importante realizar un diagnóstico del desempeño laboral para analizar si la fuerza laboral del trabajador administrativo está cumpliendo con los objetivos establecidos por la institución de esa manera se pueden tomar decisiones que mejoren la productividad de los trabajadores administrativos y aumente la posibilidad de crecimiento tanto de la institución como la de los trabajadores según Velázquez (2023). Es por ello que el propósito general de esta investigación fue precisar el nexo que se da entre el contexto organizativo y el rendimiento profesional en la fuerza laboral de la UGEL San Román y como objetivos específicos: identificar el nivel del rendimiento ocupacional y el nivel del contexto institucional de la UGEL San Román.

Por lo tanto, el estudio tuvo el siguiente esquema:

En el capítulo I se realizó la propuesta del problema y se formularon las preguntas de estudio, igualmente se dispone los propósitos generales y específicos, por último, se mencionó la justificación de este estudio.

En el capítulo II se presentó la revisión de literatura como los antecedentes, marco teórico, marco conceptual de las variables clima organizacional y desempeño laboral abarcando las hipótesis y variables del estudio.

En el capítulo III se abordó los materiales y métodos de la investigación, donde se indican el diseño de investigación, el ámbito de estudio y la muestra, técnicas de recolección y análisis de datos, también se describió como se llevó a cabo la investigación.

En el capítulo IV se desarrolló los resultados siguiendo un orden específico de acuerdo a los objetivos establecidos los mismos que aceptaron las hipótesis propuestas, seguidamente se

encuentra la discusión de resultados. Por último, se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El comienzo de la preocupación por el hombre y sus relaciones como causas de productividad en una organización tiene como punto de partida el experimento de Elton Mayo en las plantas Hawthorne en 1924 en donde Elton Mayo y sus asistentes, incluyendo Fritz Roetlishberger, realizaron una investigación sobre las condiciones de trabajo cambiantes, experimentaron con luz, la duración de las pausas y horas de trabajo. Un grupo de mujeres fueron expuestas a más o menos luz, resultó que independientemente de la cantidad y la duración de iluminación, tuvo un efecto positivo en sus actuaciones, lo mismo sucedió con los periodos de descanso; los descansos más cortos o más largos llevaron a un aumento en la productividad laboral, además, durante el estudio, los funcionarios superiores visitaron regularmente el lugar de trabajo, haciendo que los trabajadores sintieran que pertenecían a cierto grupo élite, esta atención personal estimuló al grupo a trabajar aún más juntos y dar todo por la organización, asimismo los trabajadores sintieron que sus voces se escuchaban y experimentaban un sentimiento de mayor libertad personal, los trabajadores estaban complacidos de que su asistencia fuera solicitada, lo cual, según creían, los llevo a un desempeño laboral más alto. La conclusión extraída de la investigación de Hawthorne fue que prestar atención a los empleados dio como resultado un mejor desempeño laboral Mulder (2017).

De acuerdo con un estudio universal llevado a cabo por la John Hopkins University and Great place to work, el 75% de la fuerza de trabajo poseen una inferior condición de prosperidad en su empleo, en tanto, únicamente el 17% de la fuerza laboral está en un elevado nivel de prosperidad, entre tanto el 14% acepta sentir un inferior grado, de la misma manera, cuatro de cada cinco trabajadores perciben que no están superándose en sus empleos, de conformidad con el reporte, el 25% de la fuerza laboral percibe soledad en su empleo y un 32% no expresa un sentido de pertenencia a la empresa, son otros hallazgos de la encuesta en la que participaron más de 14 mil personas de 37 países. Cuidar y potenciar el capital social es uno de los grandes desafíos que enfrentan las organizaciones en la era del trabajo híbrido, la posibilidad de pasar tiempo informalmente con compañeros de trabajo contribuye en gran medida a la experiencia laboral y bienestar, poner al colaborador en el

centro y pensar en su bienestar será clave para reforzar tanto la productividad como la innovación Caramillo (2022).

De acuerdo a Lenis (2023) las principales razones por las que los trabajadores administrativos renuncian están relacionadas con la falta de desarrollo profesional, aspectos de inseguridad laboral, percepción de una falta de reconocimiento, conflictos con colegas o jefes, mal clima organizacional, entre otros, el clima organizacional es un factor clave debido a que muchos trabajadores prefieren un lugar de trabajo donde predomine el respeto, la comunicación, el trabajo en equipo, el reconocimiento, etc.

Según Rodríguez (2017) el clima organizacional dentro del contexto de las instituciones son las percepciones del ambiente profesional y el desempeño laboral de los trabajadores repercutiendo en el comportamiento laboral y en el grado de satisfacción siendo este el primer obstáculo del desarrollo de un buen clima organizacional.

Para Ruíz (2021) recientemente el ambiente institucional es esencial para que una entidad pueda tener más éxito que otra , años atrás las organizaciones vienen elaborando una serie de planes para generar un óptimo entorno laboral, que garantice al subordinado impulsar todas sus destrezas, conocimientos y lazos de amistad.

El desempeño laboral en las organizaciones es fundamental porque refleja lo que el trabajador hace, no solo lo que sabe hacer. Para alcanzar los objetivos, es crucial considerar sus habilidades, capacidades y la percepción de su cargo. Las personas son el recurso más valioso en las organizaciones públicas, por lo que un buen desempeño del personal es clave para el éxito institucional.

Según CEPAL(2018) tres de cada cuatro ciudadanos de América latina tienen poca o ninguna confianza en sus gobiernos y alrededor de un 80% creen que la corrupción está extendida en las instituciones públicas, la desconfianza ciudadana crece y esto está llevando a una desconexión entre sociedad e instituciones públicas, por ejemplo la proporción de la población satisfecha con los servicios de salud cayo de 57% en 2006 a 41% en 2016, de la misma manera la satisfacción con el sistema educativo cayo de 63% a 53% para ese periodo, esto contribuye al descontento social y a la poca disposición de los ciudadanos a pagar impuestos; en 2015 el 52% de los latinoamericanos seis puntos porcentuales más que en

2011 aseguro estar dispuestos a evadir impuestos si tuvieran la ocasión de hacerlo. El descontento social con los servicios públicos es aún mayor para la población pobre y vulnerable pues no acceden a otros servicios de mejor calidad, generalmente más costosos y provistos por el sistema privado. Según el Instituto de Estudios Peruanos IEP (2016) la baja confianza que registran todas las instituciones del estado en el Perú está fuertemente ligada a la justicia, seguridad y representación política, los peruanos registran la confianza más baja en su congreso frente a otros países en Sudamérica, la confianza en los gobiernos locales es la más baja de Sudamérica con un promedio de 36,6 puntos, 62 de 100 peruanos piensan que la calidad de la educación básica en el país es regular y 30 que es mala, sin embargo solo 36 estarían dispuestos a pagar más impuestos para que el gobierno invierta en mejorarla.

La elaboración de un estudio del entorno institucional y el rendimiento ocupacional de la fuerza laboral de la UGEL San Román de la ciudad de Juliaca es necesario realizar este estudio porque falta información útil para dirigir mejor el recurso humano en la entidad. El objetivo es identificar factores que se pueden mejorar para crear un clima organizacional adecuado y así optimizar el rendimiento de la fuerza laboral.

Últimamente en la UGEL San Román, se han estado presentando constantes protestas de parte de los usuarios hacia los trabajadores administrativos de la entidad, lo cual puede estar directamente relacionado con el clima organizacional de la entidad, al no existir un ambiente laboral adecuado existe limitaciones que impiden crear un buen clima organizacional debido a la existencia de estas limitaciones, es probable que dentro de la entidad se puedan observar situaciones desagradables que empiezan con el desempeño laboral, falta de motivación, inasistencia laboral, falta de compromiso, mala actitud hacia los usuarios quienes manifiestan su disconformidad mediante protestas. Asimismo, dentro de la entidad mencionada han estado sucediendo problemas internos tales son: rotación constante del personal administrativo, ambientes fríos, falta de compañerismo, entre otros.

En la entidad mencionada no se mide el clima organizacional ni se identifican sus fortalezas y debilidades, lo que podría explicar las protestas frecuentes de los usuarios. Actualmente, se considera que el equipo humano es clave en las instituciones y debe contar con un ambiente adecuado para desempeñar su trabajo de manera satisfactoria. Según Ccallo(2018) las organizaciones deben ofrecer un ambiente sano, ya que un clima laboral saludable propicia a que su personal, sea más proactivo, entusiasta de la vida y de las personas que lo

rodean, que sea más tolerante a las adversidades, este dispuesto a colaborar y ayudar en situaciones difíciles, que tenga buena salud anímica y mental, se sienta más seguro de sí mismo y aporte todo su potencial con el buen desempeño de su labor de esa manera no solo la entidad se verá beneficiada sino también los usuarios porque recibirán una atención de calidad. Es por ello que se plantean los siguientes dilemas:

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL San Román?

## **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román.

- Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Pastor (2018), un buen entorno institucional es clave para mantener un rendimiento laboral favorable y lograr eficiencia y eficacia, tanto individual como grupal. Dado que las organizaciones dependen del recurso humano, el desempeño es esencial para alcanzar sus metas. Por ello, es importante evaluar a los trabajadores en función de su rendimiento y adaptarlo a las necesidades de la entidad. Sin embargo, más allá de la evaluación, el clima organizacional es fundamental para impulsar y supervisar el desempeño laboral.

### **Justificación teórica**

Se desarrollo con el propósito de contribuir a las bases teóricas sobre el ambiente institucional y el rendimiento en la fuerza laboral de la UGEL San Román, al estar demostrada su confiabilidad y validez puede ser utilizado en otros trabajos de investigación.

### **Justificación metodológica**

Las estrategias, secuencias, enfoques y mecanismos que fueron usados en esta investigación, una vez que ya se demostró su confiabilidad y validez, pueden ser utilizados en otros trabajos de investigación.

### **Justificación social**

Este análisis se centra en la gestión pública moderna, que busca satisfacer tanto a la fuerza laboral como a los ciudadanos, asegurando que el personal y los ejecutivos cuenten con los instrumentos adecuados, que les favorezcan adoptar determinaciones adecuadas y convenientes que aporten al desarrollo y eficiencia en las funciones, la documentación recabada sirvió a la UGEL San Román.

### **Justificación práctica**

El resultado de la tesis permitió identificar el nexo entre el ambiente institucional y el rendimiento ocupacional de la fuerza laboral de la UGEL San Román, así como cuales fueron los factores predominantes entre dichas relaciones, para lograr que las entidades públicas puedan identificarlos claramente y orientarse a mejorar su actividad, la investigación contribuyo a concienciar y alertar a los directivos a tener en consideración sus funciones y estrategias relacionadas que impulsen un entorno laboral que permita la mejoría de los hallazgos y objetivos formulados por la entidad, siendo beneficiados los ciudadanos, la entidad y los subordinados de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Mendoza et al.,(2022) llevo a cabo un estudio titulado nexos del entorno laboral y la realización profesional: estudio centrado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia) ,en donde se investigó la conexión del entorno organizativo y el rendimiento profesional de la fuerza laboral que participo en los aprendizajes empresariales LAEMCO de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) situado en la ciudad de Tunja (Colombia). El procedimiento tuvo un enfoque cuantitativo, el esquema del estudio fue no experimental de tipo descriptivo, la muestra estuvo constituida por 65 participantes entre empleados, practicantes y docentes-instructores que desarrollan sus actividades en el laboratorio LAEMCO asociado a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la UPTC. En los resultados por medio de una prueba chi-cuadrado se testearon las hipótesis con un nivel de significancia del .05, encontrándose que subsiste una interconexión altamente significativa del ambiente organizacional y el rendimiento laboral reflejado a través de las actividades desarrolladas por los participantes en el laboratorio LAEMCO (p valor = .0001), este análisis permitió evidenciar que cerca del 77.4% de los participantes aprecian que un correcto contexto institucional beneficia el rendimiento laboral y viceversa, en contraste en 13.3% consideran que un regular desempeño laboral afecta directamente al ambiente institucional y 9.3% refleja que un ambiente organizativo inadecuado anima a los trabajadores hacia un deficiente rendimiento laboral, dándose una correlación inmediata entre el desempeño y el clima organizacional, se culmina que el entorno institucional está asociado de forma intensa e inmediata con el rendimiento institucional de los colaboradores en esta investigación.

Almeida (2021) hizo una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la red de plazas y mercados del Cantón de Ambato, donde se detallaron estrategias para mejorar la motivación, la comunicación y los conocimientos para desarrollarse profesionalmente. La metodología que se utilizó en dicha investigación tuvo

un enfoque cuantitativo, el alcance de estudio fue descriptivo- exploratorio respaldado mediante la búsqueda bibliográfica, la información procesada emana a partir de la realización de una encuesta a 156 personas administrativas que se dividen en 12 bazares y plazas del cantón Ambato. En los resultados se evidencio que la percepción del personal administrativo sobre el entorno laboral es que si repercute en el rendimiento laboral por intermedio del coeficiente de correlación Spearman se dio como resultado una correlación positiva perfecta de 0.905, concluyendo que el entorno institucional repercute de inmediato en el rendimiento de los empleados.

López (2021) elaboró una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil en dicha investigación se propuso un plan de ayuda hacia los colaboradores del área de administración para mantener un nivel alto de clima organizacional y de esta manera garantizar un buen desempeño laboral beneficiando a la institución y sus clientes objetivos. El sistema que se utilizo tuvo una aproximación numérica, estudio asociativo, la información procesada se origina por la ejecución de una encuesta a 151 colaboradores. En los resultados se empleó el coeficiente Rho Spearman obteniendo un resultado = 0.581. Como conclusión se afirma que existe un enlace entre las variables ambiente institucional y rendimiento ocupacional y mencionada correlación es afirmativa lo que conlleva a que exista un incremento de la variable del factor predictivo igualmente hay un elevamiento del factor de resultado.

Santamaria (2020) llevo a cabo una investigación nombrada prevalencia del ambiente institucional en el rendimiento profesional del personal Datapro S.A, Quito, donde se diseñó un plan anual de fortalecimiento institucional de la empresa Datapro S.A. La metodología que se utilizó en dicha investigación fua mixta cuantitativa-cualitativa, de alcance descriptiva, explicativa y asociativo, la estrategia fue de tipo no controlado de estudio en un solo momento, los datos procesados se derivan a partir del uso de una encuesta a 106 colaboradores de la empresa Datapro S.A. Los resultados estadísticos, descriptivos e inferenciales precisaron y especificaron como el ambiente organizativo si repercutió en el rendimiento profesional de los colaboradores con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.886, concluido el estudio se determinó que el entorno organizacional afecto en el cumplimiento ocupacional de la fuerza laboral de la empresa Datapro S.A.

Bermejo (2020), en su tesis titulada ambiente organizativo y rendimiento ocupacional en una institución educativa de Guayaquil, el autor menciona que el clima organizacional que se genere en la institución es trabajo del líder en conjunto con sus colaboradores, teniendo en cuenta que es de gran importancia para que estos profesionales tengan un desempeño laboral eficaz. Metodológicamente fue un estudio representativo con una estructura correlacional-no manipulativo, los hechos procesados se originan de la realización de una encuesta a 60 docentes de la institución educativa de Guayaquil. En los resultados se empleó el coeficiente de Pearson obteniendo un  $R = 0.698$  determinándose que se produce un vínculo moderado en medio del entorno institucional y la realización ocupacional, concluyendo que existe relación entre las dos variables mencionadas anteriormente.

Palacios (2019) efectuó una investigación titulada clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador. El procedimiento que se empleó dispuso un planteamiento numérico y un esquema descriptivo interrelacional, los datos procesados se derivan de la ejecución de una encuesta a 312 administrativos. En los resultados se empleó el coeficiente de Spearman, en el que se contempla un valor de 0.870, demostrando un grado de correlación considerable; esto expone que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral, concluyendo que la fuerza de trabajo considera que las dos variables mencionadas anteriormente son de nivel elevado, y por consiguiente se infiere que la disponibilidad de un adecuado entorno organizacional impulsa el correcto rendimiento ocupacional.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Apolaya (2023) desarrolló una tesis titulada entorno institucional y productividad ocupacional en los educadores de centros educativos de la UGEL 03, Cercado de Lima. La indagación empleó una perspectiva básica con una estructura no controlada, transeccional, descriptivo y asociativo. La población y el subgrupo estuvo formada por 346 docentes de primaria y secundaria. Los hallazgos indicaron que el 35% de los docentes captaron un entorno institucional negativo, y el 25.4% reportaron un bajo desempeño laboral. Además, el 4.5% tenía un nivel regular y el 4.9% un nivel bueno de rendimiento. Se ha adquirido una medida de asociación de Rho Spearman de 0.528, indicando un vínculo afirmativo entre el entorno institucional y el rendimiento ocupacional. Se concluyó que, si el clima organizacional es moderado, la productividad ocupacional de los docentes será proporcional.

Avellaneda (2022) elaboro una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la UGEL Rioja. La metodología que se utilizó y dicha investigación tuvo un plan no controlado de grado asociativo, la población y muestra fue integrada por 65 colaboradores, los datos procesados tuvieron su raíz en la ejecución de una encuesta. En los resultados se demostró que el grado de atmósfera organizativa predominante es de nivel medio con un 47.7% y el grado de ejecución ocupacional predominante es alto con un 91%, culminándose que se encuentra un vínculo afirmativo moderado y altamente considerable entre el entorno institucional y el rendimiento ocupacional de la fuerza laboral de la UGEL Rioja, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $p = 0.611$ .

Pinto (2021) hizo una investigación titulada relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL norte en la ciudad de Arequipa, en donde se plantearon acciones de mejora de las limitaciones observadas en la investigación, de la misma manera se narraron los objetivos que guían la propuesta, las acciones concretas, el proceso de implementación, la supervisión y el control necesario para evidencias. Estratégicamente el estudio tuvo un criterio cuantitativo, estudio asociativo, plan no controlado y de un solo momento, los hechos procesados resultan a partir de la utilización de un sondeo a 80 administrativos. En los resultados se evidenció que la relación de ambas variables obtuvo un coeficiente de rho Spearman = 0.303 según dicho resultado se afirma que existe una relación positiva débil entre ambas variables. Se concluye que hay un vínculo positivo débil positiva débil entre las variables ambiente institucional y rendimiento laboral, asimismo, los funcionarios de la UGEL norte percibieron un clima organizacional de nivel favorable con un 74% y medianamente favorable 18% y la variable del desempeño laboral posee un nivel excelente de 84% y bueno 8%.

Yaya (2021) ejecuto una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral en una sede de Unidad de Gestión Educativa Local de la jurisdicción de Lima Metropolitana. El estudio utilizó un enfoque numérico y detallado-relacional, con una estructura no controlada. El conjunto estuvo compuesto por 120 empleados administrativos, y se definió un subconjunto de 60 empleados por intermedio de una selección no aleatoria. Los resultados mostraron un valor de Sig. (bilateral) de .000, que es menor que  $\alpha = .05$ , lo que demuestra una conexión relevante entre el entorno institucional y la eficiencia ocupacional. Se concluyó que existe un vínculo relevante entre la atmósfera organizativa y la productividad ocupacional en una sede de la UGEL de Lima Metropolitana en 2021 ( $\alpha = .05$ , sig. bilateral

= .00,  $r_s = 0.639$ ). en este contexto, cuanto más alto sea el entorno organizativo mayor será el nivel en el rendimiento laboral.

Ninamango (2020) desarrollo una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral, Área de Gestión de Educación Básica Alternativa y Técnico Productivo, UGEL 03, menciono que es muy importante tratar sobre el clima organizacional que se desarrolla en la UGEL 03 específicamente en el área de gestión básico alternativa y técnico productiva, debido a que el aseguramiento de las adecuadas condiciones para el personal trasciende de manera directa en el desempeño laboral. La metodología de la tesis fue de enfoque cuantitativo, esquema no controlado de estudio en un solo tiempo, el procesamiento de datos emana de la aplicación de una encuesta a 15 administrativos. Los resultados mostraron que existe una conexión alta con un parámetro rho de Spearman de 0.904, por lo que se concluye que se da un vínculo entre el ambiente organizativo y la productividad ocupacional. Asimismo, los administrativos perciben un clima organizacional regular 46.7, bueno 40% y malo 13.3% de la misma manera se dio en el nivel de desempeño laboral.

Bardales (2016) realizo una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Mariscal Cáceres-Juanjuí, cuyo propósito de estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL local mariscal Cáceres- Juanjuí. Con respecto a la metodología de estudio fue de naturaleza no experimental, el diseño de estudio fue el descriptivo correlacional, los datos procesados provienen a partir del uso de una encuesta a 73 trabajadores, resultando en grados constantes de ambas variables. Por lo que respecta a la vinculación fue sustancial al nivel .01(bilateral); la variable de rendimiento ocupacional esta favorablemente relacionada con la variable entorno laboral, dado a que el coeficiente de vinculación de Pearson  $r = 0.511$  lo cual precisa una conexión inmediata. Determinándose que en la UGEL Mariscal Cáceres-Juanjuí año 2015 existe un vínculo inmediato y sustancial entre el ítem productividad ocupacional con el factor ambiente institucional, respaldada en el parámetro de asociación de Pearson  $r = 0.511$  y ratificada con el p valor que es .030. Por lo que corresponde a los niveles percibidos de clima organizacional fueron bajo 31.5%, regular 38.4%, alto 30.1%, en tanto de la variable desempeño laboral fue de bajo 27.3%, regular 42.4 y alto 30.1%.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Carcausto (2022) hizo una investigación titulada "repercusión del entorno institucional en el cumplimiento ocupacional de la municipalidad provincial de San Antonio de Putina" utilizó un enfoque cuantitativo y fue de clase explicativa y vinculacional, con una muestra de 186 asalariados de diferentes regímenes laborales. Los resultados indican que el entorno de trabajo, por medio de aspectos como motivación, comunicación y trabajo en equipo, influye positivamente en el desempeño laboral. Se concluye que el entorno institucional afecta significativamente la productividad de la fuerza laboral, destacando la necesidad de que la institución preste más atención a la gestión del clima organizacional, asegurando información continua, buena coordinación, y remuneraciones y reconocimientos adecuados.

Ochochoque (2022) efectuó una investigación titulada "influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas del distrito de Putina, Puno". La metodología que se aplicó corresponde a un diseño descriptivo de tipología observacional, y como tipo de investigación cuantitativo no observacional de estudio inmediato, y como enfoque científico deductivo y el conjunto estuvo compuesta por 86 docentes de todas las áreas del nivel Secundario de las Instituciones Educativas. En cuanto a los resultados la percepción del clima organizacional en ambas instituciones fue positiva, siendo un 71,1% de docentes que así lo perciben tanto en la institución educativa San Antonio de Padua como en la institución educativa Agro Industrial. El nivel de desempeño laboral de los docentes en ambas instituciones ha sido alto, siendo un 84.2% de docentes que tuvieron este nivel en la institución educativa San Antonio de Padua y un 81.3% en la institución educativa Agro Industrial, por último, se concluye que el ambiente institucional ha influenciado sustancialmente en el rendimiento ocupacional de los pedagogos del ciclo medio de educación de las IE. del distrito de Putina, Puno 2019.

Quispe (2020) realizó una investigación titulada "relación entre el clima organizacional en el desempeño laboral en el gobierno regional Puno". En cuanto a la estrategia del estudio fue de perspectiva cuantitativa de tipo correlacional no experimental, cuya propuesta de análisis fue establecer la vinculación que se da con el contexto institucional y funcionamiento ocupacional, para la adquisición de la información se empleó una encuesta a 64 funcionarios del gobierno regional de Puno entre hombres y mujeres; en cuanto a los resultados para evaluar se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman y se encontró una conexión de

0.743 entre las dos variables, lo que indica una relación positiva. Esto significa que a medida que aumenta una variable, también lo hace la otra. Las conclusiones del estudio revelan que los trabajadores del gobierno regional de Puno logran, en ocasiones, un desempeño regular, y se establece un vínculo significativo entre el entorno institucional y el funcionamiento laboral.

Choquepata (2019) elaboró una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Antauta, Puno, en donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología empleada en el análisis fue de tipo expositivo correlacional, con un criterio numérico, la información procesada proviene a partir de la aplicación de una encuesta a 52 trabajadores, el resultante adquirido mediante el coeficiente Tau b pone de manifiesto una conexión positiva inmediata y considerable de 0.433 entre el rendimiento ocupacional y el ambiente organizativo en los subordinados de la MDA. Por último, se culminó que en la manera en la cual el entorno institucional sea óptimo se obtiene un mayor rendimiento de parte de la fuerza laboral de la MDA.

Mamani (2019) desarrolló una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito cusco S.A, agencias Juliaca, en donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Concerniente a la metodología el estudio fue de una perspectiva cuantitativa, de estructura no práctico, de corte transversal y de índole descriptivo vinculacional, la población encuestada estuvo formado por 80 empleados de la compañía. Encontrándose como resultado que si subsiste nexos sustancial  $r=0.416$  entre entorno institucional y rendimiento profesional; el 47.5% de la fuerza laboral captan un entorno institucional regular y tras ello solo 2.5% presento una productividad ocupacional regular y el 52.5% percibe un nivel de clima organizacional adecuado y como consecuencia se tuvo que el 97.5% posee un nivel de desempeño laboral alto. Se culmina que en tanto más pertinente sea el ambiente organizativo mejor será la productividad ocupacional.

Apaza (2018) realizó una investigación titulada clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, en donde se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa

Local de Azángaro, con respecto a la metodología de la tesis fue de carácter no experimental, diseño de estudio descriptivo correlacional, habiéndose aplicado los instrumentos para las variables, con el cuestionario a una población conformada por 35 trabajadores administrativos, tipo de muestreo no probabilístico de tipo intencional. Los frutos de la indagación mostraron que hay un vínculo directo y considerable entre las variables de la coyuntura institucional y la realización laboral realizado con la ayuda del diagnóstico estadístico sujeto al chi-cuadrado, como resultado final ejecutado a la fórmula:  $p=.036 < \alpha=.05 \Rightarrow$  se declina la  $H_0$  y se acoge la  $H_1$ , lo cual indica que el ambiente institucional se vincula con el rendimiento profesional para un 95% en un grado de credibilidad, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se finaliza que el 45.7% y 40% de la prueba indica que el nivel del entorno institucional es regular y apropiado, en cuanto a la variable desempeño laboral el 45.5% regular y el 40% un nivel adecuado determinándose que existe una relación significativa entre ambas variables.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Clima organizacional**

En virtud de Rodríguez (2017) el ambiente administrativo expone las características del contexto profesional, estimadas de manera inmediata o indirecta por el personal administrativo, el ambiente organizacional repercute en la actitud de los asalariados, es una variable que ejerce entre los elementos del régimen institucional y la conducta personalizada citados aspectos son referentemente constantemente en el tiempo, se diferencian de una instancia a otra y de un puesto a otro en el interior de una misma entidad, además, indica que la actuación de un integrante de la instancia no es la consecuencia de los componentes organizativos verdaderos, se basa en la comprensión que disponga el empleado, de cada uno de esos elementos estas impresiones se apoyan en las interrelaciones y vivencias que cada integrante tenga con la instancia. El ambiente organizativo expresa la interconexión entre características individuales y de organización.

Peralta (2020) el clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, esto se da teniendo en cuenta que buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un ambiente de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El entorno organizativo es la coyuntura de una instancia y se genera mediante un concepto percibido por los trabajadores administrativos que puede variar gradualmente de empleado a empleado, es un fenómeno que se da como consecuencia de diversas variables como la cultura, las políticas internas, el trato hacia los empleados y las condiciones laborales Azkue (2023).

### **Modelos de ambiente institucional**

Según Bravo & Estela (2015) identifican las posteriores clases de entorno institucional.

#### **Ambiente tipo dominante-opresor:**

La toma de decisiones se establece por los líderes de cada institución y se asignan según una ocupación exclusivamente decreciente, los trabajadores administrativos tienen que desempeñarse dentro de un entorno de temor, de advertencias, cada cierto tiempo de remuneraciones y esta clase de coyuntura expone un entorno permanente y azaroso en el que la correspondencia de la dirección con sus partícipes son dar mandamientos y capacitaciones específicas.

#### **Entorno de clase dominante -protector:**

En este asunto la dirección posee íntegra fiabilidad en su fuerza laboral, la mayoría de los pronunciamientos los toma la dirección administrativa, pero algunas se deciden colectivamente con los empleados, bajo esta índole de ambiente la dirección apuesta mucho con las necesidades sociales de su fuerza de trabajo, no obstante, da la percepción de laborar dentro de un ambiente constante y esquematizado.

#### **Clima participativo- consultivo:**

La gerencia confía en sus trabajadores, la comunicación es descendente.

### **Ambiente de clase integrador-colectivo:**

La dirección tiene convicción en su fuerza laboral, las conexiones que se da entre la conducción y los empleados son propicias, el intercambio de palabras no solo es de manera creciente o decreciente, sino también dentro de manera adyacente, los asalariados están justificados por la concertación y la coexistencia, por fijar metas de productividad, existe una vinculación de colaboración y creencia entre el director y los empleados.

### **Dimensiones de clima organizacional según Pomasunco (2018)**

#### **Sentido de pertenencia:**

Es la identificación, el orgullo y compromiso que un individuo experimenta respecto a un grupo, una comunidad o una entidad en donde el individuo se siente cómodo, bienvenido y/o aceptado, es decir en donde siente que pertenece.

El sentido de pertenencia de los trabajadores administrativos según Humand (2023) es fundamental en una entidad, cuando los trabajadores administrativos perciben que integran algo más significativo que ellos mismos, su entusiasmo y vínculo incrementan, lo que indica un gran rendimiento y una mayor eficiencia.

Esta se puede revelar a través de:

- **Vinculación** conforme a Jobatus (2020) la vinculación se refiere al acuerdo o contrato que establece los términos y condiciones de empleo entre el empleado y su empleador es importante porque permite asegurar el cumplimiento de los derechos y obligaciones de ambas partes en el ámbito laboral.
- **Afecto** al hablar de afecto normalmente se hace una distinción entre: emociones y estados de ánimo. mientras que las emociones surgen como una respuesta ante un acontecimiento, tales como la ira, el disgusto, la alegría, el miedo y la tristeza, los estados de ánimo si se comparan con las emociones, suelen ser más duraderos, menos intensos y más bien difusos. Tanto emociones, como estados de ánimo son causas proximales de las reacciones emocionales que se dan en el trabajo y al mismo tiempo causas distales de los comportamientos y actitudes de las personas en su entorno

laboral, las experiencias afectivas en el trabajo influyen las actitudes que desembocan en juicios sobre la satisfacción o el bienestar que las personas experimentan en su ámbito del trabajo, estos "afectos" nos predisponen a responder con mayor o con menor intensidad a los distintos acontecimientos que enfrentamos en el día a día. De acuerdo con Fernández (2019)

- **Compromiso hacia la entidad** el compromiso laboral hace que los empleados se involucren profundamente con su trabajo y los objetivos de la empresa. Un empleado comprometido siente pasión por su trabajo y se esfuerza más al realizar sus tareas. Según Pluxxe (2019)

### **Motivación:**

La motivación es una condición interna que incentiva, direcciona y sostiene el comportamiento del trabajador hacia metas, es el impulso que mueve al trabajador a llevar a cabo ciertas labores y seguir adelante en ellas para su finalización.

La cual se exterioriza a través de:

- **Interés** según la RAE (2018) es la inclinación del ánimo hacia alguien o algo y deseo de conseguir algo.
- **Satisfacción** la satisfacción personal es la impresión de bienestar general que siente una persona respecto de su vida, de sí misma o de sus necesidades. Se trata de un estado psicológico que depende tanto de factores esenciales (que garantizan la salud y el bienestar objetivo), como secundarios (vinculados con lo emocional, lo psicológico y lo existencial. Según Gómez (2023) la satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades según Etece (2022).
- **Reconocimiento** es la apreciación pública y oficial de los logros, arduo trabajo o cualidades destacadas de alguien, así como la expresión de agradecimiento por un favor o beneficio recibido, que no siempre implica una recompensa tangible, sino también el acto de reconocer públicamente el éxito ante la comunidad o terceros. El reconocimiento laboral es aquel que se otorga por una labor realizada, es decir, en el

marco del trabajo y del cumplimiento comprometido de las propias obligaciones según Etece (2022).

- **Retribución** según Kenjo (2020) es la cantidad que obtiene la fuerza laboral a cambio de ofrecer su trabajo en unas condiciones determinadas a una empresa privada o a la administración pública, hay que aclarar que la retribución incluye el sueldo y los beneficios adicionales de carácter no monetario que puede recibir el empleado.

### **Liderazgo y estilos de dirección:**

Repercusión que los gerentes ejercen sobre un conjunto de empleados administrativos, con el propósito de incentivarlos a intervenir para el éxito de una finalidad común. El tipo de gestión va de la mano a la actitud que refleja un gerente con la fuerza laboral a su cargo para que lleven a cabo sus órdenes.

Para que un equipo de trabajo se desempeñe adecuadamente, la presencia de un líder es vital, pues es el modelo a seguir del resto del equipo y resulta ideal, según sea el nivel de capacidad del equipo, que el líder involucre a los colaboradores en la toma de decisiones y que asigne las funciones o metas basándose en la experiencia y el tipo de tarea en cuestión; explotando las mejores habilidades de cada persona y haciéndola crecer con cada tarea de acuerdo a Gómez (2023).

La cual se manifestó a través de:

- **Apoyo:** se refiere a la reciprocidad, ayuda y colaboración entre personas o grupos para el beneficio mutuo.
- **Estímulo** conforme a Zendesk (2021) Los estímulos son objetos, servicios, eventos o acciones que animan a un empleado a trabajar más duro para una empresa, pueden ser estímulos económicos, no económicos, interpersonales o de desarrollo profesional.
- **Orientación** en consonancia con Porto & Merino (2021) la orientación está vinculado al verbo orientar, esta acción hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio”. La Orientación Laboral según Bernal (2017) “Es

un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo.

- **La participación** de los empleados implica permitirles expresar su opinión sobre decisiones que afectan su trabajo, a través de reuniones y comités. Esto les otorga más control sobre sus labores al involucrarlos en la toma de decisiones., esto significa que los empleados no se limitan a realizar sus tareas diarias, también participan activamente en los procesos de gestión y toma de decisiones de la entidad según Velázquez (2023).

### **Interacción interindividual:**

Es la interrelación entre los subordinados, manifestada en el periodo de sesiones ya sean profesionales o entretenidas entre integrantes de una misma institución, siendo crucial la conducta, el desempeño y acuerdo que se da entre un empleado a otro. El manejo de las relaciones interpersonales son la base de la personalidad humana y un factor ineludible en nuestra forma de vivir, a su vez pueden ser fuente de enormes satisfacciones o de mucho sufrimiento dependiendo.

### **La importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo**

El ser humano es un ser social, y, por lo tanto, las relaciones interpersonales son una necesidad en el entorno de trabajo, la interacción entre los trabajadores mejora la comunicación y ayuda a comprender los puntos de vista de los demás, trabajar en equipo y la colaboración entre los empleados facilita la consecución de metas y objetivos, reduce el estrés laboral y aumenta la motivación en el trabajo, además, las relaciones sociales también mejoran el clima laboral y reducen la incidencia de conflictos y estrés laboral a tenor de Innovia Behavioral Health Latam & Spain (2023)

### **Cómo mantener un buen ambiente laboral**

- ✓ Crear políticas de inclusión y tolerancia en el trabajo.
- ✓ Realizar actividades fuera de la oficina.
- ✓ Fomentar el diálogo y la comunicación abierta.

- ✓ Realizar reuniones periódicas para evaluar el clima laboral y tomar medidas para solucionar posibles problemas.
- ✓ Aprender a reconocer los logros de los empleados y motivarlos en su trabajo.
- ✓ Estimular la colaboración y el trabajo en equipo.

Un ambiente laboral agradable y aceptable es fundamental para garantizar la motivación y productividad de los empleados. para conseguir esto, se deben fomentar las interacciones sociales y promover una cultura empresarial centrada en las personas y su bienestar.

Las relaciones interpersonales se exteriorizan a través de:

- **Actitud** conforme a Editorial, Equipo (2023) la actitud es la disposición mental y emocional de una persona hacia algo o alguien, y se manifiesta a través de sus pensamientos, emociones y comportamientos. Es una intención o propósito que conduce a un comportamiento en particular.
- **Interacción** según Porto & Gardey (2021) se refiere al proceso mediante el cual los individuos se comunican e influyen mutuamente.
- **Trato** : es un acuerdo, pacto, convenio, según Ríos (2023) resulta fundamental que, toda persona sea tratada con dignidad, respeto e igualdad, por lo que, este principio básico debe instaurarse como parte de la cultura institucional, a partir de este punto es que, se considera indispensable el fortalecimiento del buen trato.
- **Forma de establecer relaciones entre los compañeros de trabajo y el jefe** la dinámica entre jefe y subordinado es parte fundamental de cualquier ambiente laboral, una relación sólida basada en la confianza entre ambas partes es esencial para el éxito de cualquier organización. La relación jefe-subordinado no se trata simplemente de jerarquía dentro de una organización, va más allá y afecta directamente la moral de la fuerza laboral, la capacidad productiva, la felicidad en el trabajo y, en última instancia, el éxito empresarial con arreglo a Nouel (2023).

### **Comunicación:**

Es el intercambio de pensamientos, pensamiento, sentimientos transmitidos de forma verbal o redactada de uno o varios individuos. La comunicación es fundamental entre personas para expresar mensajes y descifrarlos con el objetivo de conocer información y transmitir datos.

Se expresa a través de:

- **Claridad en la comunicación** la comunicación es un factor clave en la influencia de las relaciones sociales en el trabajo. Es imprescindible contar con una comunicación fluida y efectiva para evitar malentendidos y solucionar problemas de manera efectiva y en el menor tiempo posible. La comunicación también permite a los empleados expresar sus ideas y opiniones, lo que fomenta un ambiente laboral respetuoso y amigable según Schieber (2023).
- **Efectividad en los canales de información** según Ozonas (2020) en ciertos casos, la comunicación no verbal, llega a contener el 80% de información de la comunicación (lenguaje corporal y tono de voz), así que al utilizar canales de comunicación donde estos dos componentes no están presentes, va a afectar directamente a la efectividad e incluso puede crear problemas donde no los hay. ¿Te ha pasado alguna vez? Aclaremos los porqués de cada uno.

La temperatura baja cuando la interacción “humana” tiende a ser asíncrona o no es directa.

- ✓ Se pierde el “momento”, el flujo de la conversación.
- ✓ Detectar el “humor” de la otra parte es muy difícil o imposible, ya que no es visible, y podemos caer en la malinterpretación de las palabras, generando un conflicto donde no lo hay.
- ✓ La inexistencia del “lenguaje corporal” ya que no está presente.  
La temperatura sube con la cercanía de la otra persona
- ✓ Cuando podemos verla y leer o percibir su lenguaje corporal, viéndole sobre todo la cara, obtenemos feedback directo de la atención y la presencia, del estado de ánimo, si hay dudas o bloqueos y si el mensaje está llegando o no.
- ✓ Cuando podemos oír "los silencios" en el flujo de la conversación.

La efectividad es baja en la comunicación cuando:

- ✓ Hay malinterpretaciones. Si falta información, tu cerebro suele rellenarlo con tus propias expectativas, ¡experiencias o ...imaginación!, creando información no veraz.
- ✓ Cuando hay que gastar mucha energía para obtener la información: muchos emails para aclarar un tema, muchas líneas de chats...

- ✓ Cuando el tiempo de respuesta entre las partes es largo: un email o un chat que se contesta de un día para otro.
- ✓ Cuando no hay retorno de la otra parte, y no se pueden aclarar dudas (un documento pdf, un email noreply, ...)

La efectividad sube cuando:

- ✓ Las conversaciones son directas y la respuesta es inmediata.
- ✓ No hace falta gastar mucha energía en obtener las respuestas: escuchando, mirando, hablando...
- ✓ Obtienes el feedback rápidamente y puedes comprobar que el mensaje ha llegado o no, y si hace falta parafrasear o volver a preguntar o añadir más información.

El medio más efectivo

El nivel más alto de efectividad y temperatura llega cuando la información que se está intercambiando se puede visualizar, mediante un medio físico o digital (papel, pizarras, gráficos... pizarras online) y las personas están presentes (o al menos por videollamada). De esta manera apenas cabe duda a la interpretación personal y la frase “más vale una imagen que mil palabras” toma forma.

- **Comunicación oportuna** según Brainly (2018) “Esta consiste en comunicar y asegurarse de que el receptor de la comunicación ha recibido el mensaje y lo ha entendido. Sin esta confirmación, la comunicación se puede haber truncado o interferido, lo que equivale a no haberse comunicado en lo absoluto”.

### **Ambiente físico y condiciones materiales**

El ambiente de trabajo, es el grupo de elementos que influyen el bienestar físico y mental de la fuerza laboral.

De acuerdo a Gómez (2023) un buen espacio de trabajo debe contar con suficiente iluminación, ventilación, áreas separadas (zonas de trabajo, sanitarios, comedor, áreas de esparcimiento), con determinadas características:

- La **iluminación** es una parte fundamental en el acondicionamiento ergonómico de los puestos de trabajo si bien, el ser humano tiene una gran capacidad para adaptarse a las diferentes calidades lumínicas, una deficiencia en la misma puede producir un aumento de la fatiga visual, una reducción en el rendimiento, un incremento en los errores y en ocasiones incluso accidentes según Álvarez (2015).
- El **espacio** de trabajo de los empleados es un centro físico y digital donde acceden a las herramientas y servicios que necesitan. Existe un motivo por el que las personas tienden a decorar sus espacios de trabajo físicos con fotos, objetos que los trabajadores consideren que tienen un valor emocional y plantas al decorar su ambiente de trabajo ellos quieren sentir que pertenecen a la entidad. Además, acceder a las herramientas necesarias para hacer su trabajo bien hace que los trabajadores se sientan valorados y apreciados cuando sus espacios de trabajo satisfacen sus necesidades, los empleados son más felices, más productivos y más propensos a sentirse a gusto. Dado que los requisitos para ser eficaces y eficientes en el trabajo varían de una persona a otra, las organizaciones deben pensar en cómo adaptarse a los diferentes tipos de trabajadores y preferencias para que los empleados puedan trabajar de la mejor manera todos los días según Oracle (2023).
- **Ventilación** la ventilación adecuada en los ambientes de trabajo es esencial para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores, los ambientes con una buena ventilación pueden reducir los riesgos de enfermedades respiratorias, aumentar la productividad y mejorar la satisfacción laboral, además, una ventilación adecuada es importante para garantizar la seguridad de los trabajadores en caso de emergencias, como incendios. Un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) encontró que los trabajadores en ambientes mal ventilados tienen un mayor riesgo de sufrir enfermedades respiratorias, como asma y rinitis. Asimismo, los trabajadores que pasan largas horas en espacios interiores sin una buena ventilación pueden experimentar síntomas como fatiga, dolor de cabeza y mareo. Un ambiente correctamente ventilado puede mejorar significativamente la productividad y el rendimiento en el trabajo, por ejemplo, un estudio realizado por la Universidad de Harvard encontró que los trabajadores que trabajan en ambientes bien ventilados tienen una mayor capacidad para realizar tareas complejas, mejor memoria y menor tasa de errores de acuerdo a Paja (2023)

## **Ventajas y desventajas del clima organizacional**

Según Núñez (2020) los efectos favorables pueden ser el éxito, la conexión, la productividad, la satisfacción, la mejor imagen de la entidad, en cuanto a los efectos adversos, se puede señalar la falta de adaptación.. El ausentismo, la disminución de eficiencia, entre otros.

### **Ventajas de un Buen Clima en la Organización:**

- Mayor rendimiento laboral: En un buen ambiente laboral, el empleado se siente mucho más confiado y seguro de sí mismo
- Se favorece el trabajo en equipo
- Los talentos permanecen en la organización
- Mayor participación sobre el proceso creativo: Cuando el trabajador se siente a gusto, querido y bien apreciado en la entidad, este no tendrá dudas al momento de aportar todas sus ideas y su creatividad, todo esto beneficia a la entidad ya que tendrá ideas gratuitas y trabajadores comprometidos
- Mejora la imagen de la entidad
- La organización se adapta mejor a escenarios competitivos y se enfrenta mejor a los cambios
- Se consiguen los resultados sugeridos

### **Desventajas de un Clima Organizacional Negativo:**

- Falta de motivación: Si la organización no logra cumplir con las expectativas del trabajador, este suele desmotivarse rápidamente, perdiendo interés y bajando su capacidad productiva
- Baja productividad
- Mayor ausentismo laboral
- Mala imagen
- Pérdida de metas: Un mal clima laboral puede generar conflictos entre compañeros de trabajo, inclusive entre jefes dificultando el cumplimiento y asignación de tareas entre los trabajadores.

## Elementos que contribuyen en el entorno organizativo

Es vital entender los componentes que deben fomentarse para cuidar de un buen clima organizacional. Los factores son:

- **Ambiente físico:** El ambiente físico de trabajo se refiere a las condiciones materiales y espaciales que influyen en el bienestar de los empleados. Factores como las dimensiones espaciales, la seguridad, las instalaciones, el equipamiento disponible, la iluminación adecuada y la distribución del espacio son determinantes en la creación de un entorno laboral eficiente y saludable. Según la teoría de la ergonomía, un ambiente de trabajo bien diseñado no solo mejora el rendimiento, sino que también reduce el estrés y los riesgos de salud. Además, la correcta organización del espacio fomenta la interacción y la colaboración, contribuyendo a un ambiente más productivo y cómodo para los trabajadores.
- **La autonomía:** Favorece a un entorno positivo cuando los empleados cuenten con responsabilidades claras y tengan libertad para pensar y expresar de forma crítica sus ideas.
- **Liderazgo:** El estilo de liderazgo es un factor crucial para crear un buen ambiente laboral, ya que los líderes tienen la responsabilidad de moldear la cultura organizacional. Según la teoría del liderazgo transformacional, los líderes efectivos no solo se enfocan en la gestión de tareas, sino que también inspiran y motivan a los empleados, promoviendo un clima de comunicación abierta, flexibilidad y cooperación. Esto contrasta con enfoques más autoritarios o transaccionales, que pueden fomentar rivalidades, tensiones y una cultura de competencia destructiva. Además, el liderazgo situacional, propuesto por Hersey y Blanchard, sugiere que los líderes deben adaptar su estilo de acuerdo con las necesidades y competencias de su equipo, lo que puede fortalecer las relaciones interpersonales y crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
- **Relaciones interpersonales:** Fomentar vínculos personales dentro del equipo mejora el ambiente laboral, promoviendo la motivación y el trabajo en equipo. La confianza, el compromiso, el respeto, la tolerancia y la coherencia son fundamentales para un rendimiento eficaz y para el éxito de la organización.

- **Reconocimiento:** Valorar los logros laborales y reconocer públicamente el trabajo bien realizado es fundamental para el bienestar de los empleados y el buen desempeño organizacional. Según la teoría de la motivación humana de Maslow, el reconocimiento de los logros satisface una de las necesidades más altas de la jerarquía, la necesidad de estima, lo que a su vez contribuye a un mayor compromiso y satisfacción laboral. Además, en el marco de la teoría del refuerzo de B.F. Skinner, el reconocimiento puede ser visto como un refuerzo positivo que motiva a los empleados a mantener y mejorar su rendimiento. Un entorno que fomente el reconocimiento público no solo eleva la moral del equipo, sino que también promueve una cultura organizacional de aprecio y respeto, lo que puede mejorar la productividad y la lealtad hacia la empresa.
- **Incentivos:** Además de reconocer el trabajo, recompensar el esfuerzo de los empleados es clave para un ambiente laboral productivo. Aunque los incentivos económicos son comunes, también existen alternativas menos costosas, como horarios flexibles, días libres o apoyo al desarrollo profesional, que pueden ser igualmente satisfactorias para los trabajadores.

### 2.2.2 Desempeño laboral

Llapo (2015) define el rendimiento profesional como un conjunto de hechos y conductas observables en los empleados, que son cruciales para los objetivos organizacionales. El rendimiento de la fuerza laboral se puede medir mediante sus competencias y los beneficios que generan para la entidad.

Ccallo (2018) define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores los cuales son relevantes en el logro de los objetivos de la organización asimismo afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona Vega et al., (2018) comentan que existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño laboral. Las aptitudes, destrezas, obligaciones y atributos son rasgos personales que se relacionan con el medio del empleo y de la institución para generar actitudes, los cuales inciden los resultantes. El rendimiento manifiesta primordialmente las

metas de la efectividad, esto es, lograr los propósitos al tiempo que se emplean los recursos óptimamente.

### **Beneficios de la evaluación de desempeño laboral según Pérez (2021)**

#### **Para el empleado:**

- Tener presentes de manera clara las expectativas de su jefe y organización respecto a su puesto de trabajo, sus objetivos y desempeño.
- Conocer las características y competencias que la entidad valora más en las personas que conforman el equipo de trabajo.
- Contar con la oportunidad de hacer una autoevaluación para su crecimiento profesional
- Estar motivado y comprometido para ofrecer su mejor esfuerzo a la entidad

#### **Para el jefe:**

- Poder evaluar mejor y de manera objetiva el rendimiento y la actitud de sus trabajadores al contar con una base de cuantificación y un sistema planificado
- Poder planificar y organizar mejor su área en conjunto con todo el talento humano que la conforma para hacer sinergia y que funcione más eficientemente.
- Tener el poder de fomentar una mejor comunicación con sus trabajadores para que comprendan la dinámica de evaluación como un sistema objetivo y concreto mediante el cual puedan conocer como ha sido su desempeño en la entidad

### **Factores del rendimiento ocupacional**

Llapo (2015) distingue diversos componentes que inciden en el rendimiento:

- **Ambiente de trabajo:** un espacio cómodo mejora la eficiencia y la efectividad de la fuerza laboral.
- **Objetivos claros:** tener metas definidas guía las acciones de la organización.
- **Reconocimiento ocupacional:** apreciar el trabajo de la fuerza laboral motiva y aumenta su rendimiento.

- **Participación del empleado:** la implicación efectiva del empleado impulsa mejoras en su labor ocupacional.
- **Desarrollo profesional:** la experiencia y formación diaria benefician el rendimiento.
- **Eficacia:** La eficacia es la aptitud de conseguir la repercusión deseada o esperada en algo que se ejecuta, ser eficaz implica cumplir metas y objetivos.
- **Productividad:** relación entre producción y recursos utilizados.
- **Capacitación:** El trabajador administrativo debe tener una capacitación constante que le permita mejorar sus capacidades, formación continua para mejorar habilidades.
- **Cumplimiento de metas:** depende de estrategias y compromiso.

### **Dimensiones del desempeño laboral** según Pomasunco (2018)

**Asistencia y puntualidad:** Ser constante y puntual favorece la eficacia en el desarrollo de tareas.

Se manifiesta a través de:

- **Cumplir el horario** según Martínez (2019) uno de los factores más importantes que definen a un profesional es ser puntual, la puntualidad puede ser interpretada como dedicación laboral e interés por su trabajo, además, implica compromiso y organización personal caso contrario podría darse la falta de compromiso laboral la cual conlleva efectos negativos, proyecta mala reputación de la persona, además de que puede llegar a perder el respeto de sus compañeros. Todo esto termina afectando negativamente al rendimiento y motivación de los trabajadores.
- **Asistencia a las reuniones puntualmente** conforme a Santander (2023) las reuniones de trabajo se pueden definir como puntos de encuentro, ya sean presenciales o en espacios virtuales, donde equipos de trabajo se agrupan durante un determinado tiempo para intercambiar opiniones y conocimientos sobre un objetivo concreto con las reuniones de trabajo, los equipos o departamentos de las empresas persiguen lo siguiente:
  - ✓ Facilitar la comunicación entre los equipos, las reuniones de trabajo evitan los malentendidos, la duplicación de tareas o la falta de información sobre lo que está realizando el resto de compañeros.

- ✓ Coordinar trabajos y asignar tareas, en relación con lo anterior, cuando un equipo de trabajo afronta un nuevo proyecto, todos los miembros del equipo deben tener claro cuáles son sus tareas y con qué plazos cuentan para realizarlas y esto es posible definirlo en las reuniones de trabajo.
- ✓ Elaborar planes de actuación, ante situaciones de crisis, de cambios de mercado o de contratación de un nuevo cliente, puede ser necesario elaborar planes de actuación para saber qué acciones hay que realizar, qué objetivos se deben alcanzar y cómo se medirán los avances.
- ✓ Compartir problemas, si surge un problema o un conflicto en la empresa o en algún proyecto, las reuniones de trabajo son el espacio propicio para hablar de forma distendida y buscar soluciones.

**El trabajo en equipo:** es una forma organizada de colaboración para alcanzar metas comunes, donde las habilidades de los miembros se complementan, y cada uno asume responsabilidad individual y compartida, junto con un fuerte compromiso hacia los objetivos comunes.

Según Schieber (2023) el trabajo en equipo efectivo es fundamental para alcanzar los objetivos de una empresa cuando los empleados colaboran entre sí, se crea un ambiente de confianza y apoyo que facilita la comunicación. A través de la participación en proyectos en equipo, cada persona puede contribuir con sus habilidades y conocimientos, así como aprender de sus compañeros. De esta forma, se fomenta un ambiente laboral positivo y se construyen relaciones interpersonales sólidas.

Se expresa a través de:

- **Mantener relaciones interpersonales** según habilidades para la vida (2020) relacionarse sanamente supone validar el punto de vista de la otra persona, no juzgarla, confiar en ella y, al mismo tiempo, aprender a establecer límites. Conservar relaciones interpersonales significativas, y a la vez ser capaz de terminar aquellas que bloqueen el crecimiento personal. Esta destreza incluye dos aspectos claves. El primero es aprender a iniciar, mantener o terminar una relación; el segundo aspecto clave es aprender a relacionarse en forma positiva con las personas con quienes se

interactúa a diario (en el trabajo, en la escuela, etc.) Estar en condiciones de disfrutar de redes sociales enriquecedoras a las que cada persona aporta lo mejor de sí misma.

- **Cooperación** conforme a Unicef (2020) la cooperación demuestra la capacidad para trabajar de manera efectiva y respetuosa con diversas personas o equipos, hacer compromisos, crear consensos para tomar decisiones, asumir responsabilidades compartidas en tareas colaborativas y valorar las opiniones y contribuciones individuales de otras personas.

**Productividad:** Es cuando el subordinado alcanza consecuencias satisfactorias en el rendimiento de sus funciones utilizando los medios que se le imparten al límite, alcanzando resultados prontamente, recurriendo a sus capacidades y discernimientos.

Se expone a través de:

- **Esfuerzo** en consonancia con García (2016) el esfuerzo puede ser entendido como la intensidad con la que desarrollamos nuestras capacidades físicas e intelectuales, nuestras habilidades sociales o cualquier otra característica personal al servicio de una o varias tareas, la valoración del esfuerzo laboral potencial debe tener en cuenta que dicho esfuerzo potencial es variable, el entorno en el que se mueve el trabajador puede condicionar el máximo esfuerzo que pueda desarrollar, ampliándolo o restringiéndolo. Hay entornos estimulantes y otros paralizantes.
- **Prioriza actividades** según Talbert (2022) en el mundo de la gestión del trabajo, esto significa ocuparse primero de las tareas más grandes y complejas las tareas importantes que aportan a un fin superior y están vinculadas a los principales objetivos deberían estar primero en la lista de prioridades una vez que se haya hecho lo más urgente del día, el trabajador administrativo podrá ocuparse de las demás tareas basándose en otros factores, como el de los vencimientos, y sentir menos estrés, dado que ya se habrá ocupado de lo más importante.
- **Interés en alcanzar los objetivos** con arreglo a Onboard (2023) los intereses de una persona pueden estar relacionados con su desempeño laboral de varias maneras. En primer lugar, si una persona tiene una pasión o un interés profundo por algo, es más probable que se esfuerce más y tenga una actitud más positiva hacia su trabajo. Esto puede llevar a un mejor rendimiento y a una mayor satisfacción en el trabajo. De acuerdo a Asana (2022) los objetivos son los fines que queremos alcanzar a un corto o mediano plazo y para que estos cumplan su función deben tener una fecha límite y

ser objetivos realistas y alcanzables. Los objetivos que definamos deben ser consistentes y estar dirigidos hacia un mismo foco: lograr la meta propuesta o el objetivo general.

**Respeto y responsabilidad:** Se acredita cuando la fuerza laboral cumple con las condiciones brindadas para la concreción y distribución de específica labor en el momento y sitio establecido por sus colegas o gerentes, siendo amable y considerado con el objetivo de preservar un entorno equilibrado en su lugar de trabajo.

Se revela a través de:

- **Respetar ordenes establecidas** en consonancia con Occupational Health México (2023) el respeto es la acción de empatía por los demás, ya que una persona tiene consideración por otra y actúa teniendo en cuenta su perfil, personalidad, creencias, intereses y más. El respeto fomenta relaciones sólidas entre los miembros del equipo, mejora la comunicación, reduce el estrés y promueve la colaboración y la productividad, los colaboradores que se sienten valorados presentan altos niveles de motivación y compromiso con la organización, además, un ambiente de respeto contribuye a prevenir y resolver conflictos de manera constructiva, fortaleciendo la cultura organizacional, atrayendo y reteniendo el talento impulsar el respeto en el trabajo no solo beneficia a los empleados, sino que también impacta positivamente en los resultados y el éxito a largo plazo de la empresa.
- **Cumple las actividades planificadas** según la RAE cumplir significa llevar a efecto algo, cumplir un deber, una orden, un encargo, un deseo, una promesa. Asimismo, Hotmart (2023) menciona que la planificación de actividades es el efecto o la acción de estructurar un plan estableciendo sus etapas, medios, actividades y procedimientos que deben emplearse durante la ejecución de un proyecto. Así pues, la planificación define el presente y predice qué situaciones pueden ocurrir en el futuro, para que el plan sea exitoso, se debe tener en cuenta cuestiones como dónde, por qué, cómo, cuánto y cuándo.

**Calidad en el trabajo:** Se refiere a los recursos, actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo.

Conforme a Terra (2020) Un trabajo de calidad implica realizar las tareas correctamente y cumplir los objetivos establecidos por la organización, de manera que el producto final o resultado cumpla con los estándares requeridos. La calidad laboral, además de enfocarse en el logro de los objetivos, se vincula directamente con la eficiencia en el uso de los recursos, incluyendo el tiempo. Esto significa que un trabajador no solo debe completar las tareas de manera precisa, sino que debe hacerlo dentro de un plazo razonable y optimizando los recursos, de modo que el proceso sea sostenible y beneficioso para la entidad.

Desde la perspectiva de teoría de la gestión de calidad (como el enfoque de Edward Deming y Joseph Juran), la calidad se extiende a la mejora continua y a la minimización del desperdicio. Juran enfatizaba el "costo de la calidad", donde un trabajo mal optimizado aunque bien hecho puede aumentar costos operativos y tiempo de producción, afectando la eficacia global de la organización. Por otro lado, Deming sostenía que la calidad está vinculada a la constante mejora de procesos y la colaboración entre empleados y supervisores para detectar áreas de oportunidad.

Así, un trabajo de calidad no solo se mide por el cumplimiento de objetivos, sino también por la eficacia (hacer las cosas bien) y la eficiencia (hacerlas con el menor consumo de recursos posible), asegurando que el rendimiento del trabajador sea beneficioso tanto para el individuo como para la entidad.

**Trabajo bajo presión:** Llevar a cabo sus funciones bajo circunstancias desfavorables de tiempo o sobre carga de tareas, que ejercen tensión según Quirónprevención (2019)

- **Trabajar en condiciones adversas** de tiempo o de sobrecarga de tareas conforme a Martins (2023) la sobrecarga de trabajo no es solo una mala experiencia, el agotamiento prolongado también puede afectar tu salud, provocando problemas de sueño o falta de energía, encontrar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal es clave para una buena salud mental y un mayor bienestar. Si a nivel individual el trabajador se siente con sobrecarga de trabajo, puede abordar esta situación estableciendo límites y comunicándose a su gerente. El gerente o líder de equipo, puede evitar la sobrecarga de trabajo dentro de su equipo apoyando a sus miembros y brindando contexto y claridad para su trabajo

## **El área de trabajo y funciones en la UGEL San Román**

UGEL(2016), de acuerdo al reglamento de organización de funciones de la UGEL San Román.

**Dirección de la UGEL San Román:** El titular de Dirección de la UGEL San Román es el funcionario con el mayor nivel jerárquico de su ámbito con autoridad y facultad para adoptar decisiones resolutivas y administrativas.

**Área de asesoría jurídica:** Tiene la responsabilidad de emitir opinión jurídico legal y brindar asesoramiento en el campo de su competencia.

**Área de administración:** Tiene la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir acciones de gestión administrativa, ejecutar presupuesto y brindar apoyo administrativo a las Áreas Orgánicas de la UGEL San Román.

**Área de gestión pedagógica:** Tiene la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar las acciones pedagógicas y relacionadas con el área de cultura, la ciencia y la tecnología, el deporte y recreación en el ámbito local.

**Área de gestión institucional:** tiene la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir y evaluar los asuntos relacionados con la formulación de proyectos, planes estratégicos y presupuesto de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, así como en aspectos de gestión, fortalecimiento institucional, estadística, racionalización e infraestructura educativa.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **a. Servidores públicos**

Según el diario oficial El Peruano (2023) al mencionar a los servidores públicos no nos estamos refiriendo a personas anquilosadas tras algún escritorio en alguna perdida oficina, esperando la salida. Los servidores públicos son en su mayoría funcionarios que trabajan con dedicación y mística aun en condiciones difíciles y a

costa de su propia seguridad. Los servidores públicos tienen entre sus responsabilidades ejecutar las políticas diseñadas en beneficio de la población, así como atender sus requerimientos ante las entidades estatales. Su labor es fundamental para que estas cumplan sus funciones, con lo cual contribuyen al bienestar de la nación.

#### **b. UGEL**

Según MINEDU (2016) es la instancia de ejecución del Gobierno Regional, dependiente de la Dirección Regional de Educación, responsable de brindar asistencia técnica y estrategias formativas, así como supervisar y evaluar la gestión de las instituciones educativas públicas y privadas de Educación Básica y Centros de Educación Técnico- Productiva de su jurisdicción, en lo que corresponda, para la adecuada prestación del servicio educativo. Según Gestión (2021) las ugeles Son autónomas y, en líneas generales, se encargan de difundir, orientar y supervisar la aplicación de la política y normatividad educativa nacional o regional en materia de gestión institucional, pero también se encargan de evaluar los resultados de las instituciones y programas bajo su ámbito. Las UGEL están a cargo de un director y su designación se realiza mediante un concurso público que es convocado por la Dirección Regional de Educación (DRE) a la que corresponde Las DRE son instancias especializadas y del rol de rectoría del Ministerio de Educación (Minedu). El cargo de director la UGEL tiene una duración de tres años, y cuando se cumple el periodo establecido, se vuelve a convocar a concurso público.

#### **c. Educación**

Según el equipo editorial Etce (2023) consiste en un proceso que proporciona al individuo la adquisición de conocimientos, de experiencias y de habilidades con el objetivo de formarlo para que lleve una vida plena y cumpla sus deseos en la mayor medida posible.

#### **d. Usuario**

Persona que usa habitualmente un servicio.

**e. Municipalidad**

Según el INEI (2017) las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades).

**f. Organizacional**

Una organización es una creación social que implica la reunión de diversos individuos que deben ser, en la mayoría de los casos, superiores a uno. La organización también supone que sus integrantes comparten elementos en común y que están reunidos de tal manera por intereses similares o porque todos ellos trabajan en pos de la obtención del mismo resultado.

**g. Estrés**

Es el estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.

**h. Bienestar laboral**

Acorde con Muguirra (2020) el bienestar laboral se refiere a un sentimiento general de satisfacción y realización en y a través del trabajo que va más allá de la ausencia de problemas de salud. El bienestar se centra en la percepción personal y colectiva de las situaciones y limitaciones del ámbito profesional. El sentido de estas realidades tiene consecuencias físicas, psicológicas, emocionales y psicosociales para cada individuo y se traduce en un cierto nivel de eficiencia para la empresa.

### **i. Satisfacción laboral**

De acuerdo con Gómez (2022) la satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades.

### **j. Eficacia**

Según Cárdenas (2022) la eficacia está altamente enfocada en los resultados finales y, en menor medida, en los medios requeridos para cumplirlos. Por lo tanto, no revisa cómo fue hecho, simplemente se limita a tener en cuenta el resultado deseado, aunque ello haya requerido mayor costo y uso de diversos recursos.

### **k. Eficiencia**

En consonancia con Cárdenas (2022) la eficiencia está focalizada en analizar, optimizar y buscar mejores soluciones para cada una de las etapas que se requieren para cumplir un propósito. Así que con ella se pretende reducir los costos y los tiempos que se invierte para lograr los resultados planteados. Se enfoca en los medios para alcanzar el fin de manera oportuna.

### **l. Aptitud**

A tenor de Editorial equipo(2023) la aptitud es la habilidad innata o adquirida para efectuar una determinada actividad, el término aptitud puede aplicarse en diferentes entornos en los cuales se desarrolla el ser humano, tanto en los que se involucran las capacidades cognitivas, como físicas, biológicas, laborales, analíticas, entre otros. Por ejemplo, al momento de buscar un empleo se debe preparar y entregar o enviar un currículum vitae u hoja de vida, en ella se exponen las aptitudes profesionales o sobresalientes que identifican al candidato que se postula para un cargo en específico estas cualidades son las que describen al individuo como un candidato idóneo y competente para obtener el empleo solicitado.

### **m. Salario**

Según Sumup (2020) el salario es el pago que recibe periódicamente una persona por la realización de su trabajo, para ello, empleado y empleador se comprometen mediante la formalización de un contrato, por el cual el empleador paga un salario a cambio del trabajo del empleado.

### **n. Compensación laboral económica**

De acuerdo a Bizneo (2022) Se trata de una forma de compensar el esfuerzo y la dedicación de los empleados, así como de ofrecer un salario justo y competitivo, algo indispensable para retener el talento.

## **2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación positiva en el desempeño laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- El nivel de clima organizacional que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román es regular.
- El nivel de desempeño laboral que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román es regular.

## 2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORIAS DE ANÁLISIS

**Tabla 1**

*Matriz de la operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable clima organizacional	Sentido de pertenencia	Vinculación	Escala Likert Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
		Afecto	
	Motivación	Compromiso hacia la entidad	
		Interés	
		Satisfacción	
		Reconocimiento	
	Liderazgo y estilos de dirección	Retribución	
		Apoyo	
		Estimulo	
	Relaciones interpersonales	Orientación	
Participación			
Actitud			
Interacción			
Trato			
Forma de establecer relaciones entre los compañeros de trabajo y el jefe			
Comunicación			
Comunicación	Claridad en la comunicación		
	Efectividad de los canales de información		
	Comunicación oportuna		
	Iluminación Espacio		

	Ambiente físico y condiciones materiales	Ventilación que posee la entidad	
Variable desempeño laboral	Asistencia y puntualidad	Cumple el horario Asiste a las reuniones puntualmente	
	Trabajo en equipo	Mantiene relaciones interpersonales Cooperación	
	Productividad	Esfuerzo Prioriza actividades Interés en alcanzar los objetivos	Escala Likert Nunca=1
	Respeto y responsabilidad	Respeto ordenes establecidas Cumple las actividades planificadas	Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
	Calidad en el trabajo	Cumple los procesos establecidos por la entidad Interés en mejorar el trabajo	
	Trabajo bajo presión	Trabajar en condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas	

*Nota.* Elaboración propia con base a Pomasunco (2018)

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **El enfoque de investigación**

Fue cuantitativo, debido a que dicho enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías Hernández et al., (2014) . La investigación cuantitativa busca la objetividad y la neutralidad en la observación y medición de fenómenos, evitando la influencia de las creencias, deseos o predisposiciones del investigador. Su propósito central es confirmar y predecir fenómenos, enfocándose en identificar patrones y relaciones causales entre las variables estudiadas. Este tipo de investigación pretende, en última instancia, formular y demostrar teorías que permitan explicar y anticipar el comportamiento de los elementos observados.

##### **El alcance de la investigación**

Fue de tipo correlacional-descriptivo, con los análisis expositivos se aspira fijar las propiedades, las particularidades, y la experiencia laboral, agrupaciones, sociedad, métodos, enseres o cualquier otra circunstancia a examinar es decir, pretenden cuantificar o recopilar documentación de modo independiente o colectiva sobre los términos o las variables a las que enfatizan; en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir o al menos visualizar que se medirá (que conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre que o quienes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos).

Estudios de alcance correlacional este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular; para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba según Hernández et al., (2014)

## **El diseño de la investigación**

Fue de tipo no experimental de corte transversal, corresponde este diseño porque los datos se recopilan en un momento único y se ejecuta sin la manipulación intencional de las variables, es decir los fenómenos se miden en su forma o contexto natural, la presente investigación recopiló los datos en un momento único, los trabajadores administrativos fueron encuestados en un momento único. Según Hernández et al., (2014) las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en las que solo se observa fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos.

### **3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO**

En la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, ubicado en Jr. Nazca s/n-Urb. La Capilla por la Av. Nueva Zelanda una cuadra antes del parque América, al costado del mercado San Luis.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

Es el conjunto total de personas con características comunes, los cuales son: género y edad (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores), el lugar donde viven (urbano o rural), las condiciones de trabajo en la que están (población económicamente activa e inactiva), en el ámbito laboral las características de los trabajadores administrativos son: la experiencia laboral con la que cuenta el trabajador, la predisposición al trabajo, profesionalidad en el manejo de la información, entre otros. En consecuencia, la población de estudio estuvo conformada por 78 trabajadores administrativos, usando una fórmula estadística se determinó que la población encuestada fuese de 65 trabajadores administrativos, al momento de realizar la encuesta no se tomó en cuenta el género, la edad, el cargo en el que se desempeña el trabajador administrativo, el tiempo que lleve trabajando en la entidad; etc. La población encuestada fueron los 65 trabajadores administrativos de la entidad los cuales eran mujeres, caballeros, jóvenes, señoritas, jefes de área, secretarías, abogados.

### 3.3.2 Muestra

Es un subgrupo de componentes que forma parte de un grupo fijado en su naturaleza al que denominamos población o universo. Se utilizan muestras para estudiar poblaciones de manera más práctica, ya que permiten obtener datos representativos sin necesidad de examinar a toda la población. Esto es útil al investigar comportamientos, propiedades o gustos de un grupo específico. Las principales ventajas de usar las muestras es la reducción de costos, pues disminuye los elementos a estudiar y se puede realizar en menor tiempo. Los factores más importantes a la hora de hacer un muestreo son la representatividad, para que los elementos posean cualidades comunes según sea el propósito, y la aleatoriedad al momento de seleccionar los elementos para evitar una muestra viciada conforme a Zita (2019). El muestro aleatorio simple son todos los elementos que tienen la misma probabilidad de ser elegidos, estos afirman su participación voluntaria en el estudio mediante el consentimiento informado. Los individuos que formarán parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. (Hernández et al., 2014)

La muestra fue integrada por 65 empleados administrativos de la UGEL San Román, la muestra poblacional fue encuestada durante el mes de julio y agosto del 2022.

Para ejecutar la estimación relacionada a la muestra, se consideró la información recibida previamente y se aplicó la siguiente fórmula:

$$n_{\alpha} = \frac{NZ_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}$$

Donde:

N = Población de trabajadores: 78

P = proporción propicia 50%

1-p = Proporción no propicia 50%

e = 5%

1- $\alpha$ = Nivel de confianza 95%

$\alpha$  = Nivel de significancia 5%

$$Z = Z_{1-\frac{0.05}{2}}$$

$$Z = Z_{1-0.025}$$

$$Z = Z 0.975$$

$$Z = 1.96$$

$$n_{\alpha} = \frac{78 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(78 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n_{\alpha} = 64.97$$

$$n_{\alpha} = 65$$

**Tabla 2**

*Cantidad de fuerza laboral que ejercen en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román*

<b>Área de trabajo</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
<b>Órgano de dirección</b>	
Dirección de la unidad de gestión educativa local san Román (DIR)	5
Secretario técnico de comisión de procesos administrativos (COPROA)	1
<b>Órgano de asesoramiento</b>	
Área de asesoría jurídica (AAJ)	6
Área de asesoría institucional (AAI)	1
<b>Órgano de apoyo</b>	
Área de administración (ADM)	32
<b>Órganos de línea</b>	
Área de gestión pedagógica (AGP)	26
Área de gestión institucional (AGI)	7
<b>Total</b>	<b>78</b>

*Nota.* Elaboración propia con base al portal de transparencia de la UGEL San Román (2021)

### **3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnica**

La táctica que se empleó para la recopilación de datos fue el sondeo, según QuestioPro (2020) las encuestas son una modalidad de análisis y recolección de datos empleados para

disponer conocimiento de personas referente a diversos temas, las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. Según Meneses & Rodríguez (2011) el cuestionario tendrá tantos bloques, dimensiones y apartados, como temas y subtemas queramos conocer. Cada bloque incluye una determinada cantidad de preguntas, aspectos sobre un mismo tema.

### **3.4.2 Instrumentos**

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, para la variable clima organizacional fue representado por seis dimensiones (sentido de pertenencia, motivación, liderazgo y estilos de dirección, relaciones interpersonales, comunicación, ambiente físico y condiciones materiales) el cual fue elaborado por Pomasunco (2018) y , el cual consto de 24 ítems, el nivel de la variable clima organizacional estuvo formado por la sumatoria de las dimensiones mencionadas con anterioridad:

- Nivel malo 24-55
- Regular 56-87
- Bueno 88-120

Para la segunda variable se usó el cuestionario elaborado por Pomasunco (2018), el cual consto de 6 dimensiones( asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo, trabajo bajo presión ), este instrumento consto de 24 ítems, el nivel de la variable desempeño laboral estuvo determinado por la sumatoria de las dimensiones mencionadas con anterioridad:

- Nivel malo: 24-55
- Nivel regular de 56-87
- Nivel bueno de 88-120

### **3.4.3 Validez del instrumento**

Para establecer la fiabilidad de las herramientas se realizó apreciación de experto, para fundamentar su pertinencia, relevancia, claridad asimismo se realizó la prueba piloto y se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach.

**Tabla 3***Efectividad de sustancia de herramienta de opinión de expertos*

N°	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
1.	Dr. Abraham Contreras Vargas	Apto para su aplicación
2.	Dr . José Oscar Huaca Frias	Apto para su aplicación
4.	Abg. Hugo Paricahua Apaza	Apto para su aplicación

*Nota.* Elaboración propia en base al investigador, 2022

### 3.4.4 Validez de confiabilidad del instrumento

Según Pérez (2022) El alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico (que utiliza escalas de Likert). Asimismo, cuantifica qué tan bien un grupo de variables o ítems mide un aspecto escondido único y unidimensional de los individuos a partir de la aplicación de un cuestionario. Este coeficiente de fiabilidad fue desarrollado por Lee Cronbach en 1951.

La credibilidad de nuestro instrumento se precisa en la tabla 3 que se presenta a continuación, finalizando a la fiabilidad del par de instrumentos sugeridos en la presente investigación.

**Tabla 4***Análisis de credibilidad de las herramientas*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima organizacional	0.920	24
Desempeño laboral	0.963	24

*Nota.* Desarrollado en fundamento al resultante de fiabilidad estadística del instrumento, 2022.

### 3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Según Altamirano (2022) una investigación conlleva una serie de pasos fundamentales que van desde el planteamiento del problema o la pregunta de investigación, hasta la elección de las mejores herramientas y metodologías de recolección y diagnóstico de información. La extracción de datos implica procesar la documentación para obtener conclusiones precisas que ayuden a alcanzar los objetivos establecidos.

Para ello en la presente investigación se realizó lo siguiente:

1. Los instrumentos fueron validados por tres expertos
2. Se realizó el alfa de Cronbach
3. Se procedió a realizar el baseado de datos tras la aplicación del instrumento
4. Se usó el Excel 2016 y el SPSS versión 25 en donde se realizó la prueba de normalidad, las correlaciones, las tablas entre otros.
5. Finalmente, para precisar el nexo se empleó el coeficiente de interrelación Rho Spearman el propio que concedió identificar el nivel de vinculación entre las dos variables.

#### 3.5.1 Prueba de normalidad de las variables

##### **Etapas:** Formular la hipótesis de normalidad

Ho: Los datos siguen un reparto normal

Ha: Los datos no siguen un reparto normal

##### **Etapas:** Grado de considerabilidad

NC: 0.95

$\alpha = 0.05$  (lapso de falla)

##### **Etapas:** Análisis de normalidad

si  $n < 50$  se pone en práctica Kolmogorov- Smirnov

si  $n \geq 50$  se pone en práctica Shapiro-Wilk

##### **Etapas:** Estadístico de prueba

Si  $p < \alpha$ , entonces se admite la Ha.

Si  $p \geq \alpha$ , entonces se admite la Ho.

##### **Etapas:** Test estadístico

**Tabla 5***Análisis de normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.170	65	0.001	0.891	65	0.000
Desempeño Laboral	0.153	65	0.000	0.910	65	0.000

*Nota.* Realizado en fundamento al resultante de pruebas de normalidad de las variables de la herramienta, 2022.

**Paso 6: Reglas de decisión**

Si  $p < \alpha$ , entonces se admite la  $H_a$ .

Si  $p \geq \alpha$ , entonces se admite la  $H_o$

**Interpretación de la variable clima organizacional y desempeño laboral**

Como en la variable ambiente organizativo  $p=0.001 < \alpha=0.05$ , por tanto se admite la  $H_a$  y en la variable desempeño laboral  $p=0.000 < \alpha=0.05$ , entonces se acepta la  $H_a$ , por consiguiente los datos no mantienen un reparto habitual, por lo que se aplica el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

**¿Qué es el coeficiente de correlación de Rho Spearman?**

Según Parra (2022) es una acción no paramétrica de la vinculación de rango( dependencia estadística del ranking entre dos variables). Se utiliza principalmente para el análisis de datos. Mide la fuerza y la conducción de las dos variables clasificadas. Cómo calcular el coeficiente de correlación de Spearman

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2-1)}$$

$n$ = número de puntos de datos de las dos variables

$d_i$ = diferencia de rango del elemento « $n$ »

El Coeficiente Spearman,  $\rho$ , puede tomar un valor entre +1 y -1 donde,

- ✓ Un valor de +1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación de rango
- ✓ Un valor 0 en  $\rho$  significa que no hay asociación de rangos
- ✓ Un valor de -1 en  $\rho$  significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.
- ✓ Si el valor de  $\rho$  se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 RESULTADOS**

En este segmento se exponen los hallazgos que se lograron a partir de las herramientas empleadas a los asalariados administrativos de la UGEL San Román. Iniciando con el propósito principal, contrastándolo con la hipótesis general, y posteriormente, para los objetivos específicos, con el análisis correspondiente de las hipótesis particulares.

##### **4.1.1 Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Ugel San Román**

**Contrastación de la hipótesis general de “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la UGEL San Román”**

##### **i) Planteamiento de hipótesis**

- Ho: No existe una relación positiva en el desempeño laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román
- Ha: Existe una relación positiva en el desempeño laboral y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román

##### **ii) Nivel de significancia**

$$A = 5\% = 0.05$$

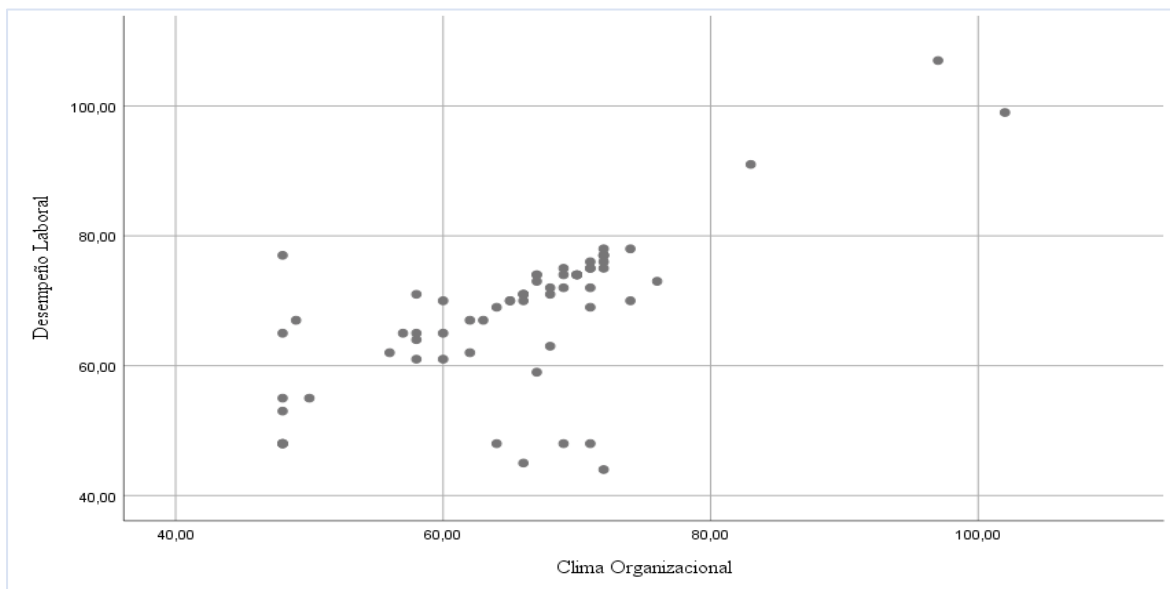
##### **iii) Prueba estadística**

**Tabla 6***Conexión entre los componentes entorno institucional y la realización ocupacional*

		Entorno institucional	Desempeño Laboral
Entorno institucional	Coeficiente de correlación	1.000	.666**
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	65	65
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.666**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
		N	65

\*\* . El vínculo es relevante en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Desarrollado en fundamento a la resultante alcanzada del instrumento, 2022

**Figura 1***Diagrama de dispersión entre las variables entorno institucional y rendimiento ocupacional*

*Nota.* Realizado en criterio a la resultante adquirida del instrumento, 2022

En la Tabla 6 y figura 1, se observa que como  $p = .000 < \alpha = 0.05$ , entonces se admite la  $H_a$ , es decir, existe una correlación positiva entre las variables, el cual se mostró con un coeficiente de Rho Spearman de .666 lo cual quiere decir que se da una correlación positiva entre ambas variables. Esto quiere decir que cuando existe un buen clima laboral disminuye

la ansiedad, la depresión y la irritabilidad y aumenta la concentración, la capacidad de aprendizaje, lo cual, en conjunto, es de gran utilidad para las Entidades porque: disminuye la rotación voluntaria, incrementa el cumplimiento de metas y aumenta el desempeño laboral

#### 4.1.2 Grado de entorno institucional de la Ugel San Román

#### Contrastación de la hipótesis específica 1 “Nivel de Clima organizacional en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román”

##### i) Planteamiento de hipótesis

- Ho: El grado de entorno institucional en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román no es regular.
- Ha: El grado de clima organizacional en la fuerza laboral de la UGEL San Román es normal.

##### ii) Grado de relevancia

$$A = 5\% = 0.05$$

##### iii) Test estadístico

**Tabla 7**

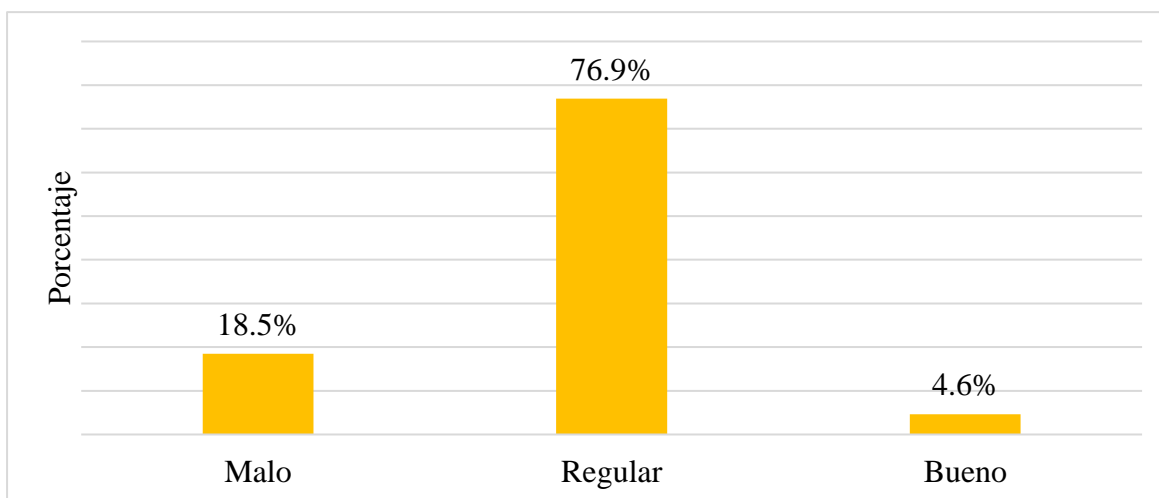
*Nivel porcentual percibido de la variable clima organizacional*

Nivel de clima organizacional	Frecuencia	%
Bajo	12	18.5
Regular	50	76.9
Alto	3	4.6
Total	65	100

*Nota.* Desarrollado en fundamento a la resultante adquirida del instrumento, 2022

**Figura 2**

*Nivel porcentual percibido de la variable clima organizacional*



*Nota.* Desarrollado en fundamento al resultante adquirido de la herramienta, 2022

Cuando se mide el nivel de clima organizacional se descubren muchas cosas que la están afectando y una vez identificadas se pueden crear ajustes para así crear un entorno productivo que facilite un buen desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Conforme a la tabla 7 y figura 2 se percibe que del 100% de los empleados administrativos estudiados el 76.9% indico que el nivel de ambiente institucional es regular, por consiguiente la impresión de la fuerza laboral administrativa en cuanto a su lugar de trabajo no es tan mala o buena lo cual indica que el sentido de pertenencia, motivación, comunicación, entre otros es regular en tanto el 18.5 % indico que el nivel de clima organizacional es malo y que implica ello pues es lo que se llama ambiente “toxico u hostil” esto a la larga puede causar conflictos, situaciones perjudiciales y gastos innecesarios para la entidad y un 4.6% percibe un clima organizacional bueno, un buen entorno institucional incide de forma importante en el rendimiento organizativo de los asalariados administrativos debido a que la motivación, las actitudes y la satisfacción de los trabajadores administrativos aumenta.

Seguidamente se presentan los resultados de la variable clima organizacional de acuerdo a sus seis dimensiones:

## Dimensiones sentido de pertenencia, motivación, liderazgo y estilos de dirección.

**Tabla 8**

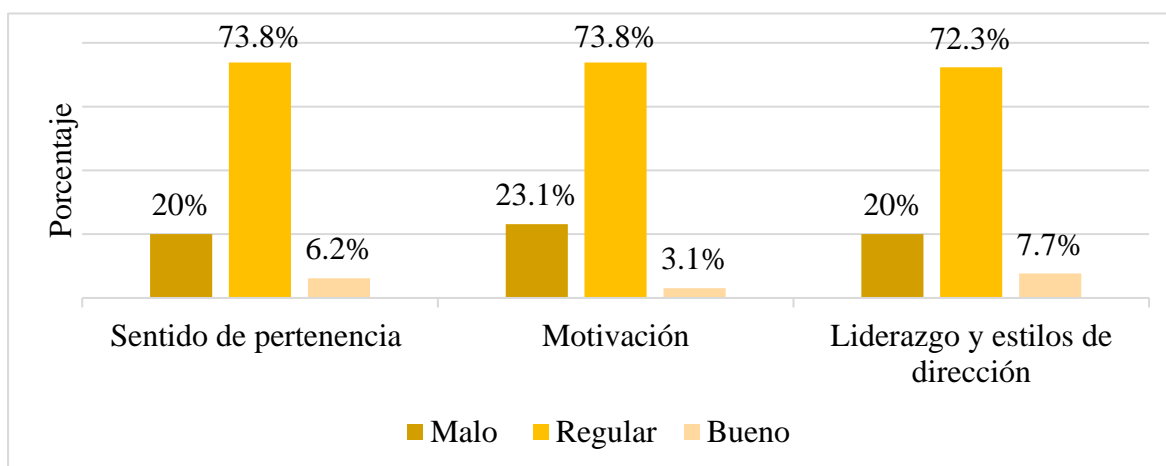
*Reparto de frecuencias y proporciones de los aspectos sentido de pertenencia, motivación, liderazgo y estilos de dirección de la variable uno.*

Nivel	Sentido de pertenencia		Motivación		Liderazgo y estilos de dirección	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Malo	13	20	15	23.1	13	20
Regular	48	73.8	48	73.8	47	72.3
Bueno	4	6.2	2	3.1	5	7.7
Total	65	100	65	100	100	100

*Nota.* Desarrollado en el fundamento a la resultante accedida de la herramienta, 2022

**Figura 3**

*Reparto de frecuencias y proporciones de los aspectos sentido de pertenencia, motivación, liderazgo y estilos de dirección de la variable uno.*



*Nota.* Realizado en virtud a la resultante adquirida de la herramienta, 2022

En la tabla 8 y figura 3 se puede distinguir que para la dimensión sentido de pertenencia de un 100 % de trabajadores administrativos encuestados el 73.8% del personal encuestado considera que el nivel de sentido de pertenencia es regular esto significa que la mayoría de los encuestados tiene ese sentimiento de identidad, es decir los empleados sienten que sus logros son reconocidos, se sienten valorados, cómodos en su centro de trabajo, mientras que un 20% considera que es bajo lo cual indica que los trabajadores no se sienten cómodos,

reconocidos o valorados y un 6.2% percibe que la dimensión compromiso colectivo es alta cuando los trabajadores perciben que pertenecen a algo de mayor trascendencia que ellos mismos, su compromiso y motivación incrementan, lo que se refleja en un rendimiento superior y una mayor eficiencia.

Así también para la dimensión motivación de un 100 % de trabajadores administrativos encuestados un 73.8% considera que el nivel de motivación es regular esto puede traducirse cuando los empleados tienen más energía y dedicación para sus actividades laborales lo que se ve reflejado en un mayor desempeño laboral, mientras que un 23.1% considera que es malo lo cual puede verse cuando los empleados tienen menos energía, no están concentrados y no muestran dedicación para con sus actividades laborales y solo un 3.1% considera que es bueno una motivación alta permite a los trabajadores enfrentarse a los problemas y desafíos que se interpongan en el camino.

Por último los resultados muestran que para la dimensión liderazgo y estilos de dirección un 72.3% indicó que es regular eso quiere decir que los jefes de área no son tan accesibles, visibles y cercanos a sus subordinados, en tanto un 20% considera que es bajo esto puede manifestarse cuando los trabajadores tienen desmotivación, quejas, miedos y un sinnúmero de emociones y conductas negativas y un 7.7% percibe que la dimensión liderazgo y estilos de dirección es alto esto indica que los encuestados perciben que sus jefes de área son buenos y amables

**Dimensiones relaciones interpersonales, comunicación, ambiente físico y condiciones materiales de la variable ambiente institucional**

**Tabla 9**

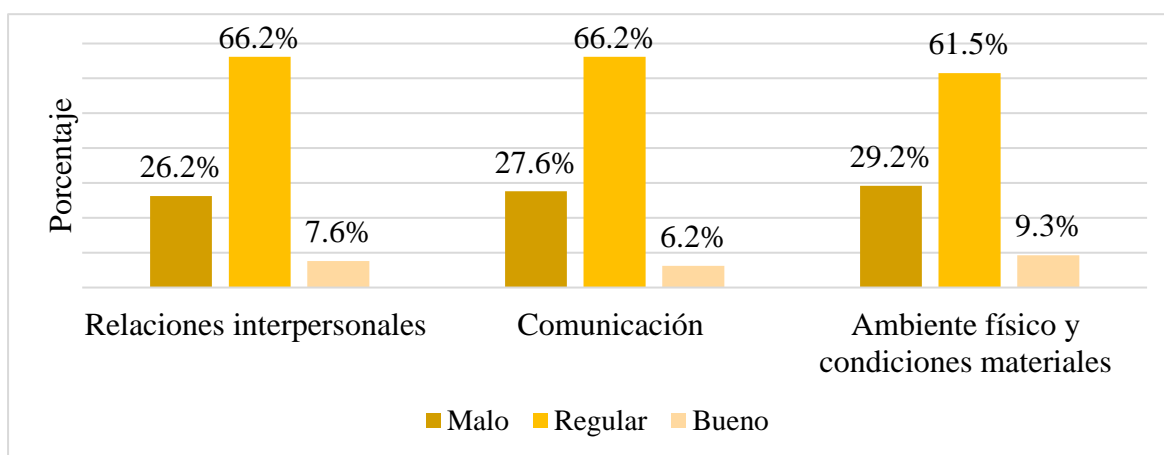
*Reparto de frecuencias y proporciones de los aspectos relaciones interpersonales, comunicación, ambiente físico y condiciones materiales de la variable clima organizacional*

Nivel	Relaciones interpersonales		Comunicación		Ambiente físico y condiciones materiales	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Malo	17	26.2	18	27.6	19	29.2
Regular	43	66.2	43	66.2	40	61.5
Bueno	5	7.6	4	6.2	6	9.3
Total	65	100	65	100	65	100

*Nota.* Desarrollado en virtud a la resultante adquirida de la herramienta, 2022

**Figura 4**

*Reparto de frecuencias y proporciones de los aspectos relaciones interpersonales, comunicación, ambiente físico y condiciones materiales de la variable clima organizacional*



*Nota.* Formulado en razón a la resultante dispuesta de la herramienta, 2022

En la tabla 9 y figura 4 se visualiza que para la dimensión relaciones interpersonales del 100% de encuestados un 66.2% considera que el nivel es regular esto quiere decir que el vínculo que existe entre dos o más personas basado en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales entre otros, este vínculo no es tan fuerte mientras que un 26.2% considera que es mal esto quiere decir que los empleados no han desarrollado habilidades

blandas que les permitan comunicarse mejor ayudar a resolver problemas y trabajar mejor en equipo y un 7.6% indica que la dimensión relaciones interpersonales es bueno, es fundamental preservar e incitar conexiones interindividuales saludables que concedan fijar un brillante entorno organizativo y con ello elevar el rendimiento en una institución.

Así también para la dimensión comunicación un 66.2% considera que es regular esto quiere decir que el intercambio de información no es tan fluida y efectiva , mientras que un 27.6% que es bajo es decir los encuestados perciben que la comunicación es ineficiente o poco clara esto puede manifestarse a través de conflictos, falta de confianza, distanciamiento emocional, falta de empatía, pérdida de oportunidades, reducción del desempeño laboral entre otros y un 6.2% percibe un nivel de comunicación bueno. La comunicación no se produce en un solo sentido también hay que escuchar a quien habla, la capacidad de escuchar a los demás es tan importante como la habilidad para expresarse con claridad, una actitud comprensiva es un factor decisivo tanto en conversaciones profesionales como en las de componente emocional.

Por ultimo los resultados muestran que para la dimensión ambiente físico y condiciones materiales un 61.5% indica que es regular, en tanto un 29.2% que es malo y un 9,3 % percibe que la dimensión ambiente físico y condiciones materiales es bueno. Las condiciones físicas que rodean el trabajo inciden en el ambiente laboral ya sea positiva o negativamente. El tener iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros factores, afecta el confort y el ánimo del trabajador, convirtiéndose el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral.

#### **4.1.3 Nivel de rendimiento ocupacional de la Ugel San Román**

##### **Contrastación de la hipótesis específica 2 “Nivel de Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román”**

###### **i) Planteamiento de hipótesis**

- Ho: El nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román no es regular.

- Ha: El nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la UGEL San Román es regular.

ii) **Grado de relevancia**

$$A = 5\% = 0.05$$

iii) **Test numérico**

**Tabla 10**

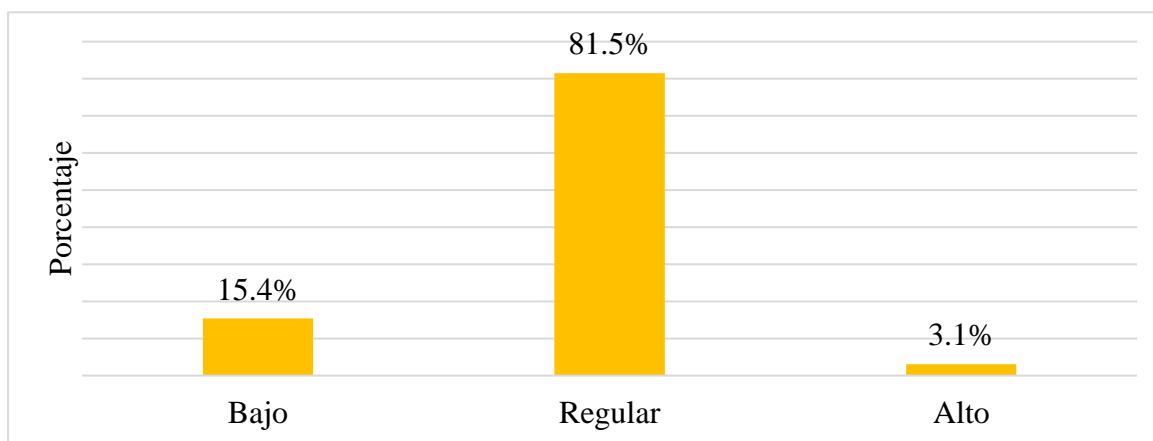
*Nivel porcentual percibido de la variable desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	10	15.4
Regular	53	81.5
Alto	2	3.1
Total	65	100

*Nota.* Desarrollado en fundamento a la resultante dispuesta de la herramienta, 2022

**Figura 5**

*Nivel porcentual percibido de la variable desempeño laboral*



*Nota.* Construido en pilar a la resultante dispuesta de la herramienta, 2022

En la tabla 10 y figura 5 se observa que de un 100% de la fuerza laboral, el 81.5% indica un nivel regular esto indica que la efectividad, eficiencia, eficacia no es tan buena como debería ser, un 15.4% tiene un grado escaso de rendimiento ocupacional esto puede manifestarse a través de ausencia de producción o producción deficiente esto puede incluir una falta de cumplimiento de los plazos establecidos, una mala calidad de trabajo, trabajar a un ritmo

más lento de lo estimado cuando los trabajadores administrativos no desempeñan bien sus funciones afectan la productividad, el producto o servicio final e incluso la imagen de la entidad y un 3.1% percibe un alto desempeño laboral esto quiere decir que los empleados superan constantemente las expectativas y alcanzan resultados sobresalientes.

A continuación, se presentan las secuelas de las dimensiones de la variable rendimiento ocupacional:

**Reparto de frecuencias y proporciones de los aspectos asistencia y puntualidad, trabajo en equipo y productividad de la variable rendimiento ocupacional.**

**Tabla 11**

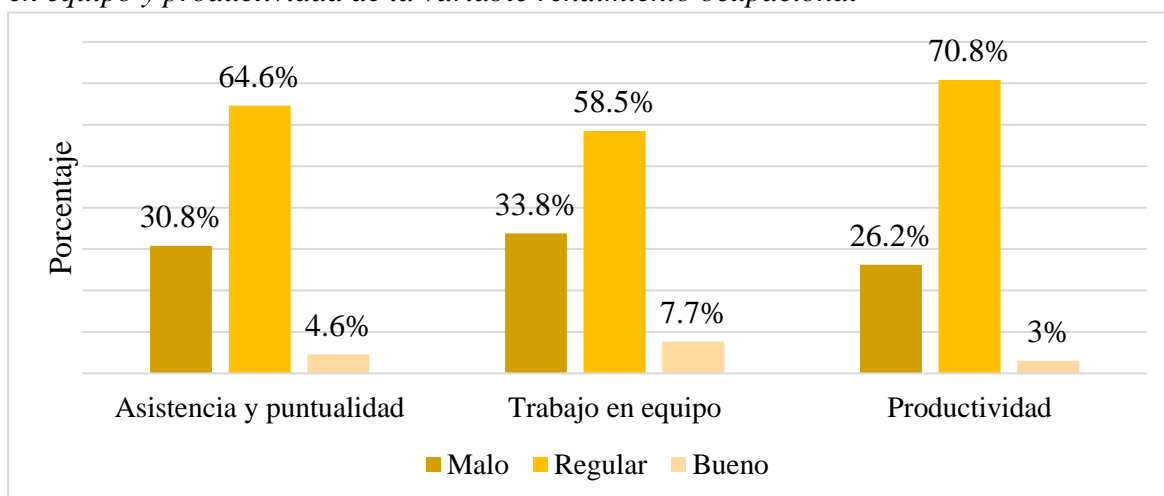
*Reparto de frecuencias y proporciones de los aspectos asistencia y puntualidad, trabajo en equipo y productividad de la variable rendimiento ocupacional*

Nivel	Asistencia y puntualidad		Trabajo en equipo		Productividad	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Malo	20	30.8	22	33.8	17	26.2
Regular	42	64.6	38	58.5	46	70.8
Bueno	3	4.6	5	7.7	2	3
Total	65	100	65	100	65	100

*Nota.* Desarrollado en fundamento a la resultante dispuesta de la herramienta, 2022

**Figura 6**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los aspectos asistencia y puntualidad, trabajo en equipo y productividad de la variable rendimiento ocupacional*



*Nota.* Redactado en base a la resultante dispuesta de la herramienta, 2022

En la tabla 11 y figura 6 se visualiza que para la dimensión asistencia y puntualidad del 100% de encuestados, un 64.6% considera que es regular esto quiere decir que más de la mitad de los encuestados asisten a las citas a tiempo, entregan los trabajos en el plazo previsto, acuden a los turnos programados y permanecen en el trabajo durante toda la duración de los mismos, mientras que un 30.8% considera que es malo esto quiere decir que no todos los trabajadores asisten puntualmente a las reuniones y no cumplen con los trabajos en los plazos establecidos y un 4.6% indica que la dimensión asistencia y puntualidad es bueno cuando los empleados llegan a tiempo garantizan que las reuniones, sesiones de trabajo en equipo y proyectos comiencen sin demoras innecesarias esto se traduce en una mayor productividad general que permite cumplir con los plazos establecidos.

Así también para la dimensión trabajo en equipo del 100% de encuestados, un 58.5% considera que es regular esto quiere decir que más de la mitad de los encuestados tienen la capacidad de participar activamente en la persecución de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo, mientras que un 33.8% que es bajo esto podría deberse a que a los encuestados no les gusta trabajar en equipo y un 7.7% percibe un nivel de trabajo en equipo bueno es decir que dicho porcentaje de trabajadores posee la habilidad de compartir sus conocimientos lo cual lleva a una mayor productividad.

Finalmente los resultados indican que en relación con el aspecto eficiencia un 70.8% indica que es regular esto quiere decir que el rendimiento o la eficiencia no es tan buena, en tanto un 26.2% que es malo esto quiere decir que el rendimiento o la eficiencia del trabajador no es óptima debido a que no completa un número concreto de tareas en un periodo de tiempo y empleando unos recursos específicos y un 3,21% percibe que la dimensión productividad es bueno lo cual quiere decir que existe un equilibrio entre el tiempo invertido para obtener resultados y la expectativa de eficiencia.

**Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión de la variable dos.**

**Tabla 12**

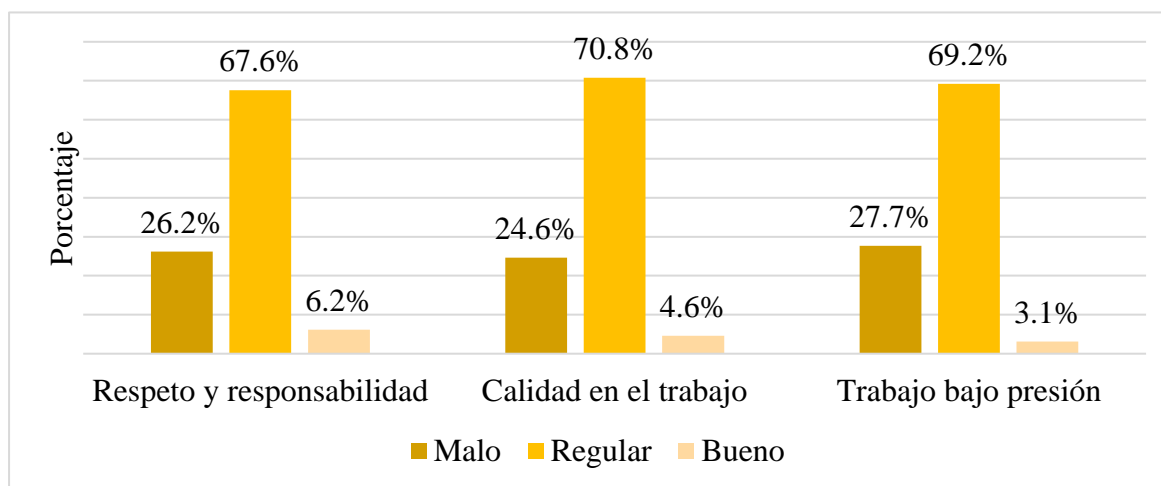
*Repartición de frecuencias y proporciones de las dimensiones respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión.*

Nivel	Respeto y responsabilidad		Calidad en el trabajo		Trabajo bajo presión	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Malo	17	26.2	16	24.6	18	27.7
Regular	44	67.6	46	70.8	45	69.2
Bueno	4	6.2	3	4.6	2	3.1
Total	65	100	65	100	65	100

*Nota.* Construido en fundamento a la resultante dispuesta de la herramienta, 2022

**Figura 7**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión.*



*Nota.* Desarrollado en pilar a la resultante accedida de la herramienta, 2022

En la tabla 12 y figura 7 se visualiza que para la dimensión respeto y responsabilidad del 100% de encuestados un 67.6% considera que es regular esto se manifiesta cuando el empleado completa todas sus obligaciones laborales y se adhiere a la política y los procedimientos de la entidad y el respeto fomenta relaciones sólidas entre los miembros del equipo, mejora la comunicación, reduce el estrés y promueve la colaboración y la productividad, los líderes responsables son capaces de crear entornos amables, de confianza

y de respeto, que cultivan equipos de alto rendimiento, cuando alguien es responsable en el trabajo, se le considera como un empleado valioso y un compañero de trabajo confiable, mientras que un 26.2% considera que es malo esto puede significar que cuando no existe respeto se dan conflictos internos dentro de la entidad, se da la presencia de la irresponsabilidad que es la conducta mediante la cual un empleado no cumple ni respeta aquello que forma parte de sus responsabilidades u obligaciones, la irresponsabilidad de los empleados demuestra lo poco importante, la comodidad y el desinterés que les genera cumplir con sus obligaciones y responsabilidades sin considerar que pueden afectar a terceras personas con sus actitudes y un 6.2% indica que la dimensión respeto y responsabilidad es bueno esto quiere decir que dichos empleados sienten que existe una cultura de responsabilidad el cual es el conjunto de normas, valores, formas de actuar y tradiciones que conforman un entorno en el que las personas dan prioridad al comportamiento ético y asumen el impacto de sus acciones sobre los demás y la empresa, esta promueve el compromiso proactivo y construye un ambiente laboral positivo.

Así también para la dimensión calidad en el trabajo un 70.8% considera que es regular, mientras que un 24.6% que es bajo y un 4.6% percibe un nivel de calidad en el trabajo bueno. El trabajo de calidad es aquel que se realiza de la manera correcta y logra unas metas definidas asimismo la calidad en el trabajo está asociada con la eficiencia: un trabajo bien hecho y usando la mínima inversión de recursos es sinónimo de éxito por lo tanto los empleados ideales son aquellos que tienen la capacidad de encontrar el equilibrio entre calidad y eficiencia en sus rutinas laborales

Por ultimo los resultados muestran que para la dimensión trabajo bajo presión del 100% de trabajadores administrativos encuestados un 69.2% indica que es regular esto significa que los trabajadores al hacer un trabajo buscan cumplir con el objetivo de entregar sus trabajos en el tiempo establecido a pesar de las adversidades que puedan presentarse dichos trabajadores toman decisiones acertadas en momentos críticos sin afectar el funcionamiento normal de la entidad, dichos trabajadores administrativos poseen las habilidades de capacidad de planificación, organización, y priorización todo ello lleva a optimizar la actividad diaria, centrándose en lo realmente importante, un trabajo bien optimizado redundará en un aumento de productividad y por tanto también de la satisfacción personal e institucional, en tanto un 27.7% indico que es mala la dimensión trabajo bajo presión y un 3,1% percibe que la dimensión trabajo bajo presión es bueno.

## 4.2 DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo exponer el nexo existente del entorno organizativo y el rendimiento ocupacional en la fuerza laboral de la UGEL Local San Román tras la obtención y presentación de la resultante se procedió a desarrollar la discusión de resultados.

Tras el procedimiento de datos y la obtener resultados respecto al propósito total el cual fue establecer el vínculo existente del ambiente institucional y el rendimiento ocupacional de la fuerza laboral de la UGEL Local San Román los resultados demostraron que existe una correlación de “Rho Spearman” = 0.666 este hallazgo sugiere que se da un vínculo positivo moderado entre ambas variables, con un nivel de significancia  $p = .000$  menor a .05, alcanzando así una relación positiva moderada, esto conlleva que cuanto mejor sea el clima organizacional de la entidad más óptimo es el nivel de desempeño laboral. Estos resultados son consistentes por lo reportado por Bermejo (2020) quien empleó el coeficiente de correlación de Pearson = .698 demostrándose que existe un nexo moderado del entorno organizativo y el rendimiento ocupacional concluyéndose que existe relación entre las dos variables mencionadas anteriormente, de la misma manera Yaya (2021) en su investigación obtuvo un Rho Spearman = .639 esto significa que existe una correlación significativa entre ambas variables a tal efecto cuanto mayor sea el entorno institucional mayor es el nivel de esfuerzo laboral, al igual que Avellaneda (2022) quien empleo el coeficiente de correlación de Pearson el cual proporcione como resultante un  $p = .611$  concluyéndose que existe un vínculo positivo moderado y altamente considerable entre las variables ambiente institucional y rendimiento ocupacional, López (2021) obtuvo  $p = .581$  culminándose que hay un nexo entre el ambiente institucional y el rendimiento ocupacional dicha conexión es provechoso lo que indica que si hay una elevación de la variable autónoma de la misma manera hay un incremento de la variable dependiente, Apolaya obtuvo  $p = .528$  lo que indica que se da una conexión positiva moderada entre el ambiente institucional y el rendimiento ocupacional concluyendo que si la atmósfera institucional es moderada, el desempeño laboral será proporcional, al igual que Bardales (2016) quien obtuvo un  $p = .511$  concluyéndose que se da una relación inmediata y considerable entre la variable productividad ocupacional con la variable entorno organizativo, dichas investigaciones coincidieron con la resultante adquirida en esta indagación ello quiere decir que las variables ambiente institucional y desempeño laboral tiene una relación positiva moderada según la interpretación del coeficiente de correlación Spearman. Además, dichos resultados indican

que el ambiente institucional y la realización profesional necesitan estrategias que deben ser implementadas para que de esa manera el clima organizacional mejore incrementando el desempeño laboral.

En cambio los siguientes autores obtuvieron un vínculo satisfactorio elevado entre las variables coyuntura organizacional y realización ocupacional , tal es el caso del autor Almeida (2021) quien obtuvo un resultado de  $r = .998$  concluyendo que el ambiente institucional incide inmediatamente en la productividad de la fuerza laboral, asimismo Ninamango (2020) obtuvo un  $r = .904$  el cual indica que existe una correlación alta, al igual que Santamaria (2020) quien obtuvo un  $r = .886$  concluido el estudio se estableció que el entorno institucional incidió en el rendimiento de los empleados administrativos de la empresa Datapro S.A. , asimismo Palacios (2019) en su investigación obtuvo un  $r = .870$  evidenciando un nivel de correlación significativa entre las variables ambiente organizativo y rendimiento laboral, en tanto Quispe (2020) empleó el coeficiente de vinculación Spearman el mismo que proporciono como resultante  $r_s = .743$  donde se comprueba que se da un nexo inmediato; provechoso, prudente; en otras palabras que a medida que se eleva el nexo igualmente, sube para las dos variables. Los resultados mencionados indican que se da un nexo elevadamente considerable de las variables ambiente institucional y productividad ocupacional, esto indica que el ambiente organizativo es un escenario laboral positivo debido a que proporciona satisfacción en los trabajadores administrativos el cual es exteriorizado a través de trabajos de calidad, compromiso con la entidad, sentido de pertenencia, comunicación directa y sincera, cooperación y apoyo, oportunidades de ascenso y capacitación, motivación y buenas relaciones interpersonales eso es un ambiente laboral positivo.

Lo contrario ocurre con los siguientes autores, Choquepata (2019)  $\tau_b = .433$  ,Mamani (2019) obtuvo un  $r = .411$ ,al igual que el autor Pinto en su investigación (2021) obtuvo un  $r_s = .303$  dando como resultado que existe una relación positiva débil entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Dichos autores obtuvieron una relación débil entre ambas variables quiere decir que los encuestados en su mayoría percibieron un liderazgo deficiente, mala relación con los compañeros, falta de compromiso, alta tasa de rotación, falta de comunicación, los trabajadores no se sienten valorados, reconocidos, estancamiento y desmotivación esto genera que los empleados renuncien o que asistan al

trabajo molestos haciendo su trabajo de una manera deficiente y su desempeño laboral es negativo.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 1, el cual fue identificar el nivel de clima organizacional de la UGEL San Román cuya hipótesis es: el grado de clima organizacional en la fuerza laboral de la UGEL San Román es normal, confirmando la suposición en la tabla 7 se evidencia que del 100% de la fuerza laboral el 76.9% presentan nivel regular de clima organizacional, el 18.5% nivel malo y 4.6% percibe un nivel bueno de clima organizacional, asimismo para la admisión de la suposición alternativa se desarrolló el test z con un  $p = .000 < .05$  debido a ello se admite la suposición alternativa cerciorándose que el grado de entorno institucional de la fuerza ocupacional de la UGEL San Román es regular concordando con Bardales (2016) en cuya investigación en cuanto a los niveles percibidos de clima organizacional fueron nivel bajo con un 31.5% nivel regular con un 38.4% y nivel alto 30.1%, al igual que en la investigación de Ninamango (2020) en donde el 46.7 % de encuestados posee una intensidad regular del ambiente institucional, el 40% de los encuestados posee un grado bueno y 13.3% un nivel malo, de la misma manera Avellaneda (2022) en los resultados de su investigación se evidenció un 47.7% nivel regular de clima organizacional, un 41.5% obtuvo un nivel alto y un 10.8% nivel bajo y Apaza (2018) en su investigación el 45.7% de los encuestados obtuvo un nivel regular y 40% un nivel alto, en dichas investigaciones prevaleció que el nivel de clima organizacional es regular, es importante recalcar que la relevancia del entorno institucional permanece en que posee una influencia importante en la productividad, comportamiento y motivación de los empleados.

Caso contrario ocurrió en las siguientes investigaciones en donde prevaleció que el nivel de clima organizacional es alto tal es el caso de la investigación de Ochochoque (2022) quien realizó su investigación en dos instituciones en la I.E San Antonio de Padua en donde un 71.1% de los encuestados posee un nivel alto de clima organizacional, el 21.1% tuvo un nivel regular y 7.9% de los encuestados un nivel bajo y en la I.E Agro Industrial 77.1% nivel alto, 18.8% nivel bajo y 4.2% nivel regular, lo mismo sucedió en la investigación de Mamani (2019) en donde un 47.5 % de los encuestados tuvo un nivel regular y 52.5% de los encuestados obtuvo un nivel alto, por último, en la investigación de Pinto (2021) los encuestados obtuvieron un nivel favorable con un 74% y medianamente favorable 18% en las investigaciones anteriormente mencionadas prevaleció que el nivel de clima

organizacional es alto. Un nivel de clima organizacional alto genera beneficios tanto para los trabajadores administrativos como para la entidad misma.

Pero para Apolaya (2023) en su investigación un 35% de los encuestados obtuvo un nivel malo de clima organizacional, un 32.9% de encuestados posee un nivel regular y 32.1% nivel malo en esta investigación predominó que el nivel malo de clima organizacional, en dicha investigación la mayoría de los encuestados percibe un nivel malo de clima organizacional. Cuando el clima organizacional es negativo conduce a pérdidas, gastos, conflictos, una elevada alternancia de la fuerza laboral, empleados que poseen la costumbre de llegar retrasados a su lugar de trabajo, carencia de animación, reducida eficacia, falta de la realización de los deberes laborales o comportamientos horribles y demás situaciones adversas para la entidad. Un mal clima organizacional hará que la motivación de los trabajadores administrativos disminuya considerablemente y que como consecuencia empiecen a buscar nuevos entornos y oportunidades laborales si esta situación prevalece a través del tiempo puede llegar a afectar a la imagen de la entidad y a su reputación.

Los resultados obtenidos para el objetivo específico 2 el cual fue identificar el nivel de desempeño laboral de la UGEL San Román cuya hipótesis es: el grado de productividad ocupacional de la fuerza laboral en la UGEL San Román es moderado, afianzando la suposición en la tabla 10 se evidencia que del 100% de la fuerza laboral el 81.5% de los encuestados obtuvo un grado regular de rendimiento ocupacional, el 15.4% un grado bajo de productividad ocupacional y el 3.1% un nivel grado alto de rendimiento ocupacional, además para la aceptación de la suposición alternativa se desarrolló la prueba z con un  $p = .000 < .05$  a causa de ello se admite la suposición alternativa afianzando que el grado de productividad ocupacional de la fuerza laboral de la UGEL San Román es regular concordando con la investigación de Bardales (2016) los resultados de su investigación fueron de 27.3% de los encuestados niveles bajo, 42.4% de los encuestados niveles regular y 30.1% nivel alto de desempeño laboral de la misma manera que en la investigación de Ninamango (2020) en donde el 46.7% los encuestados obtuvo un nivel regular, en tanto el 40% de los interrogados obtuvo un grado bueno de rendimiento laboral y un 13.3% un nivel malo. Una de las funciones más importantes de una organización es asegurar que los empleados sean efectivos en su trabajo, en muchas empresas e instituciones públicas el desempeño laboral determina si un trabajador administrativo es promovido, recompensado

con aumento de sueldo, se le asignan responsabilidades adicionales o se le despide del trabajo es por ello la importancia de observar y realizar seguimiento del desempeño laboral.

Lo opuesto ocurrió con las siguientes investigaciones que en su mayoría indicaron un alto nivel de desempeño laboral tal es el caso de Avellaneda (2022) en donde los resultados de su investigación fueron 91% nivel alto y 9% nivel regular, al igual que la investigación de Ochochoque (2022) en donde un 84.2% de los encuestados posee un grado alto, un 10.5% de los interrogados un grado bajo y un 5.3% de los encuestados un nivel regular en la institución educativa San Antonio de Padua y en la institución educativa Agro Industrial un 81.3% de los encuestados obtuvo un nivel alto, un 10.4% de los interrogados un grado regular de realización laboral y un 8.3% un nivel bajo de productividad laboral, asimismo Mamani (2019) en su investigación un 2.5 % de los encuestados posee un nivel regular y 97.5% nivel alto, por último Pinto (2021) en su investigación los resultados salieron de nivel excelente de 84% y bueno 8%, la mayoría de estas investigaciones dieron como resultado un nivel alto de desempeño laboral. Los empleados con alto desempeño destacan en lo que hacen. Siempre están dispuestos a asumir responsabilidades, demuestran tener iniciativa y superan con creces las expectativas del puesto, un empleado con alto nivel de desempeño laboral maximiza su eficacia, su eficiencia y su talento para un tiempo y en un entorno dado.

En cambio para el autor Apolaya (2023) los resultados de su investigación fueron que 35% nivel malo, 34.1% nivel regular y 30.9% nivel bueno en dicha investigación prevaleció que el nivel de desempeño laboral es malo. Tener un malo rendimiento laboral significa que un trabajador no está cumpliendo con las expectativas o los estándares de desempeño establecidos para su puesto de trabajo. Un empleado con bajo rendimiento no cumple con los estándares esperados de su función, cuando los empleados observan continuamente a colegas con bajo rendimiento puede conducir a una disminución de su moral y motivación, el bajo rendimiento puede alterar la dinámica del equipo y crear conflictos interpersonales, los empleados con alto rendimiento pueden resentirse con los colegas de bajo rendimiento por no llevar su peso, lo que genera relaciones tensas y dificulta la colaboración, una cultura que tolera el bajo rendimiento puede sin saberlo alejar a los empleados de alto rendimiento, las personas con talento buscan entornos que valoren sus contribuciones y ofrezcan oportunidades de crecimiento si no se abordan los casos de desempeño deficiente, los mejores empleados pueden buscar mejores perspectivas en otros lugares, dejando a la

entidad con una fuerza laboral debilitada, es por ello que la empresa o entidad debe identificar las causas del problema y tomar medidas para solucionarlo.

## CONCLUSIONES

Primera: se concluye que hay un enlace afirmativo prudente del ambiente institucional y el rendimiento ocupacional en la fuerza laboral de la UGEL San Román respaldada por el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.666 es decir existe una correlación positiva moderada pero no lo suficientemente fuerte deduciéndose que cuanto mejor sea el clima organizacional de la entidad más óptimo es el nivel de desempeño laboral; un buen clima organizacional da como resultado que los asalariados administrativos se encuentren más empeñados, con los objetivos de la entidad generando mayor rendimiento y entusiasmo ocupacional y por consiguiente brindando un mejor servicio al usuario

Segunda: el clima organizacional de la UGEL San Román, presenta un 76.9% de nivel regular, 18.5% nivel malo y 4.6% percibe un nivel bueno de clima organizacional. Los resultados de la presente indagación se encuentran en el punto medio del clima organizacional positivo y negativo es quiere decir que el clima organizacional no es totalmente saludable, motivador y no es un clima organizacional tóxico lo que indica que la Unidad de Gestión Educativa debe implementar estrategias para que su clima organizacional sea positivo en su totalidad.

Tercera: el nivel de desempeño laboral de la UGEL San Román en la presente investigación los resultados fueron de 81.5% nivel regular, 15.4% nivel malo y 3.1% percibe un nivel bueno de desempeño laboral, lo que implica que las dimensiones asistencia, exactitud para llegar a la hora indicada, tarea productiva, eficacia, excelencia en el deber encomendado, labor con el tiempo ajustado, respeto y responsabilidad se relacionan regularmente con el rendimiento ocupacional.

## RECOMENDACIONES

Primera: se sugiere a los directivos y trabajadores administrativos trabajar de forma conjunta para mejorar el nivel de clima organizacional para que de esa manera mejore el nivel de desempeño laboral. Asimismo, se recomienda realizar evaluaciones del clima organizacional y desempeño laboral por lo menos 1 o 2 veces al año.

Segunda: se recomienda a los directivos y funcionarios de la UGEL San Román ejecutar evaluaciones periódicas a fin poner en práctica procesos de perfeccionamiento constante en la entidad referente al entorno institucional al que se someten los empleados administrativos. Es importante evaluar el clima organizacional para identificar como cada trabajador administrativo define o percibe su entorno laboral asimismo algunas de las ventajas de medir el clima organizacional es que se detecta a tiempo los conflictos internos que están ocurriendo en la entidad, se detecta las necesidades de los trabajadores, se identifica las razones de los ausentismos laborales, de la rotación laboral, entre otros, una vez detectados los problemas se deben realizar estrategias para solucionar dichos problemas.

Tercera: los directivos y trabajadores administrativos de la UGEL San Román tienen la obligación de considerar los puntos frágiles de la fuerza de trabajo que altera su rendimiento laboral ejecutando procedimientos correctivos para alcanzar las metas anheladas por la entidad; se aconseja y sugiere incentivar reuniones permanentes, para compartir anécdotas y trayectoria de los empleados, deseando afianzar un excelente diálogo, incentivo, fiabilidad y contribución. Es importante evaluar el desempeño laboral de los trabajadores porque permite detectar fortalezas y debilidades de los trabajadores administrativos, una vez terminada la evaluación el empleado y el coordinador responsable identifican y discuten las áreas en las que se puede mejorar el rendimiento. Se recomienda emplear el team building el cual es un conjunto de dinámicas para mejorar el trabajo en equipo en una empresa: dinámicas creativas y bien desarrolladas en las que los empleados puedan involucrarse al máximo, olvidándose de la vieja rutina para empezar con una nueva actitud.

## REFERENCIAS

- Almeida, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal Administrativo de la red de Plazas y Mercados del Cantón Ambato* [Universidad Técnica de Ambato-Ecuador].  
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31970/1/096\\_GTH.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31970/1/096_GTH.pdf)
- Altamirano, A. (2022). *¿Qué es el análisis de datos?* QuestionPro.  
<https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html>
- Alvarez, T. B. (2015). *Iluminación en el puesto de trabajo, criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos* (I. N. de S. e H. en el T. (INSHT) & 73 - 28027 Madrid C/ Torrelaguna (eds.); Madrid, Di).  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Iluminacion+en+el+puesto+de+trabajo/9f9299b8-ec3c-449e-81af-2f178848fd0a>
- Apaza, R. M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro - 2017* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32745/Apaza\\_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32745/Apaza_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apolaya, M. O. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de las instituciones educativas de la UGEL 03, Cercado de Lima- 2022* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115559/Apolaya\\_OM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115559/Apolaya_OM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asana. (2022). *Diferencias entre metas y objetivos: una guía para gestores de proyectos*. Asana. <https://asana.com/es/resources/goal-vs-objective>
- Avellaneda, M. C. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la UGEL Rioja, 2022* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105679/Avellaneda\\_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105679/Avellaneda_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Azkue, I. (2023). *Clima organizacional*. Enciclopedia Humanidades.  
<https://humanidades.com/clima-organizacional/>
- Bardales, V. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015* [Universidad César Vallejo].

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1003/bardales\\_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1003/bardales_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bermejo, C. G. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en una institución educativa de Guayaquil – 2019* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48872/Bermejo\\_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48872/Bermejo_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, Á. C. (2017). *Orientación laboral*. Servef.  
[https://www.inefop.org.uy/docs/Orientacion laboral SERVEF.pdf](https://www.inefop.org.uy/docs/Orientacion%20laboral%20SERVEF.pdf)
- Bizneo. (2022). *Compensación laboral: qué es, tipos y cómo crear un plan de beneficios flexibles*. Bizneo Blog. [https://www.bizneo.com/blog/compensacion-laboral/#:~:text=Compensación laboral económica,-Por último%2C la&text=Se trata de una forma,Pagas extraordinarias](https://www.bizneo.com/blog/compensacion-laboral/#:~:text=Compensaci3n%20laboral%20econ3mica,-Por%203ltimo%20la&text=Se%20trata%20de%20una%20forma,Pagas%20extraordinarias)
- Brainly. (2018). *Que es la comunicacion cortes y que es la comunicacion oportuna?* Brainly. <https://brainly.lat/tarea/9163304>
- Bravo, X. C., & Estela, L. S. (2015). *Influencia del clima organizacional de la municipalidad distrital de la Victoria en el desempeño laboral de sus obreros* [Universidad Señor de Sipán].  
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3645/BRAVO\\_CUEVA\\_X.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3645/BRAVO_CUEVA_X.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Caramillo, B. (2022). *75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, revela estudio*. La República.  
<https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>
- Carcausto, C. Q. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina – puno 2020* [Universidad Nacional del Altiplano].  
[https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18664/Carcausto\\_Quispe\\_CIavelinda.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18664/Carcausto_Quispe_CIavelinda.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Cárdenas, F. (2022). *Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación*. HubSpot.  
<https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Ccallo, M. (2018a). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial el Collao Ilave - 2017 - 2018* [Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/9865/Ccallo\\_Maquera\\_Maribe](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/9865/Ccallo_Maquera_Maribe)

- l.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccallo, M. (2018b). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave - 2017 - 2018*. 1–254.
- CEPAL. (2018). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe. <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>
- Choquepata, E. M. L. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Antauta, Puno-2019* [Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3384/Elibet\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3384/Elibet_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Editorial, E. (2022). *Satisfacción*. Concepto. <https://concepto.de/satisfaccion/>
- Editorial, E. (2023). *Actitud*. Significados. <https://www.significados.com/actitud/>
- Editorial equipo. (2023). *Aptitud*. Significados. <https://www.significados.com/aptitud/>
- ElPeruano. (2023). *El servidor público del Perú*. Diario Oficial Del Bicentenario El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/213926-el-servidor-publico-del-peru>
- Etce, E. editorial. (2023). *Educación*. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/educacion/>
- Etece, E. (2022). *Reconocimiento*. <https://concepto.de/reconocimiento/>
- Fernández, N. L. (2019). *La dimensión afectiva en el trabajo*. Finsi Formación Diseño y Tecnología. <http://www.grupofinsi.com/blog.asp?vcblog=2303>
- García, G. A. (2016). *La valoración del esfuerzo laboral: 4 aspectos clave*. Argumentos Económicos. [https://argumentoseconomicos.com/2016/06/29/claves-valoracion-esfuerzo-laboral/#:~:text=El esfuerzo puede ser entendido,de una o varias tareas.](https://argumentoseconomicos.com/2016/06/29/claves-valoracion-esfuerzo-laboral/#:~:text=El%20esfuerzo%20puede%20ser%20entendido,de%20una%20o%20varias%20tareas.)
- Gestión. (2021). *Qué son las UGEL, cuáles son y cómo están distribuidas por distrito*. Gestión. <https://gestion.pe/peru/que-son-las-ugel-cuales-son-y-como-estan-distribuidas-por-distrito-ugel-ministerio-de-educacion-gobierno-regional-gobierno-local-peru-nnda-nnlt-noticia/>
- Gómez, D. (2022). *Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Gómez, D. (2023). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del pilar. (2014). Metodología de la investigación. In *Antimicrobial agents and chemotherapy* (SBS librer, Vol. 58, Issue 12).
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, M. del P. L. (2014). *Metodología de la investigación - Sexta Edición*. Academia UTP.  
<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodología-de-la-Investigación.pdf>
- Hotmart. (2023). *Planificación de actividades: qué es y cómo aplicarla*. Hotmart Blog.  
<https://hotmart.com/es/blog/planificacion>
- HubSpot. (2023). *Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla)*. HubSpot.  
<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Humand. (2023). *Tips para aumentar el sentido de pertenencia en tu empresa*. LinkedIn.  
<https://www.linkedin.com/pulse/tips-para-aumentar-el-sentido-de-pertenencia-en-tu-empresa/>
- IEP. (2016). *Baja confianza en las instituciones peruanas afecta el ejercicio de su autoridad*. Instituto de Estudios Peruanos. <https://iep.org.pe/noticias/baja-confianza-en-las-instituciones-peruanas-afecta-el-ejercicio-de-su-autoridad/>
- INEI. (2017). *Marco Institucional de la Municipalidad*. INEI.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1474/02.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/02.pdf)
- Innovia Behavioral Health Latam & Spain. (2023). *La importancia de las interacciones sociales en el entorno laboral*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-las-interacciones>
- ISOTools. (2015). *¿Cómo influye el clima laboral en tu empresa?* Grupo Esginnova.  
<https://www.isotools.us/2015/05/12/como-influye-el-clima-laboral-en-tu-empresa/>
- Jobatus. (2020). *¿Qué es la vinculación laboral?* Portal de Empleo Jobatus.  
[https://www.jobatus.es/noticias/que-es-la-vinculacion-laboral?expand\\_article=1](https://www.jobatus.es/noticias/que-es-la-vinculacion-laboral?expand_article=1)
- Kenjo. (2020). *Definición de retribución en Recursos Humanos*. Kenjo.  
<https://www.kenjo.io/es/guia-de-retribucion-salarial-en-rrhh>
- Lenis, A. (2023). *Los 15 motivos de renuncia laboral más frecuentes*. Blog de HubSpot.  
<https://blog.hubspot.es/marketing/motivos-renuncia-laboral>
- Llapo, R. B. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L, Trujillo* [Universidad Nacional de Trujillo].  
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/77901f6f-bd78-4ba6-9bf2->

aaf7fa6810b5/content

- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil* [Universidad Politécnico Salesiana Sede Ecuador].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Mamani, C. Q. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019* [Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2954/Cristiam\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2954/Cristiam_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, J. (2019). *Respetar horarios laborales*. LinkedIn.  
<https://es.linkedin.com/pulse/respetar-horarios-laborales-juan-j-martínez>
- Martins, J. (2023). *¿Sobrecarga de trabajo? Estrategias para ayudar a equipos e individuos a recuperar el equilibrio*. Asana.  
<https://asana.com/es/resources/overworked-signs>
- Mendoza, J. V., Burbano, V. P., & Mendoza, H. V. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Scielo*.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Femrecerca.  
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- México, O. H. (2023). *¿Cómo impulsar el respeto en el trabajo?* LinkedIn.  
<https://www.linkedin.com/pulse/cómo-impulsar-el-respeto-en-trabajo-occupational-health-méxico/?originalSubdomain=es>
- MINEDU. (2016). *Decreto Supremo N° 009-2016*. El Peruano.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105063/\\_009-2016-MINEDU\\_-\\_09-08-2016\\_05\\_32\\_43\\_-DS\\_N\\_\\_009-2016-MINEDU.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105063/_009-2016-MINEDU_-_09-08-2016_05_32_43_-DS_N__009-2016-MINEDU.pdf)
- Muguirra, A. (2020). *¿Cómo lograr bienestar laboral?* QuestionPro.  
<https://www.questionpro.com/blog/es/bienestar-laboral/>
- Mulder, P. (2017). *Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo*. Toolshero.  
<https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>
- Ninamango, R. B. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, Área de Gestión de*

- Educación Básica Alternativa y Técnico Productivo, Ugel 03* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41341/Ninamango\\_BRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41341/Ninamango_BRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nouel, J. (2023). *Relación jefe-subordinado: La clave para una relación sana y de confianza*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/relación-jefe-subordinado-la-clave-para-una-sana-y-de-jonathan-nouel>
- Núñez, U. (2020). *Ventajas y desventajas del clima organizacional*. Diez Ventajas. <https://www.10ventajas.com/ventajas-y-desventajas-del-clima-organizacional/>
- Ochochoque, J. M. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas del distrito de Putina, Puno* [Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18450/Ochochoque\\_Mamani\\_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18450/Ochochoque_Mamani_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Onboard. (2023). *Cómo los intereses de una persona se conectan con su desempeño laboral*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/cómo-los-intereses-de-una-persona-se-conectan-con-su-desempeño-/?originalSubdomain=es>
- Oracle. (2023). *¿Qué es el espacio de trabajo de los empleados?* Oracle. <https://www.oracle.com/pe/human-capital-management/employee-experience/what-is-employee-workspace/#:~:text=El espacio de trabajo de los empleados es un centro,sin importar desde dónde trabajen.>
- Ozonas, T. (2020). *La efectividad en los diferentes canales de comunicación y consejos para mejorarla*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-efectividad-en-los-diferentes-canales-de-y-consejos-tomeu-ozonas>
- Paja, F. V. (2023). *Importancia de la ventilación en el ambiente de trabajo*. <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-ventilación-en-el-ambiente-trabajo-nexus-salud>
- Palacios, D. M. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parra, A. (2022). *¿Qué es el coeficiente de correlación de Spearman?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-spearman/>

- Pastor, G. A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Universidad San Ignacio del Loyola].  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c17d8a7-6ca8-4430-a746-943710bb96dd/content>
- Peralta, R. (2020). *El Clima Organizacional*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez, G. (2022). *¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* LinkedIn.
- Pérez, O. (2021). *Principales beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa*. Blog PeopleNext. <https://blog.peoplenext.com/principales-beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
- Pinto, J. A. (2021). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL Norte en la ciudad de Arequipa, 2020* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/474037c6-6610-409d-8d57-d36024089f0e/content>
- Pluxxe. (2019). *Compromiso laboral: qué es y por qué es tan importante*. Pluxee & Sodexo Company. <https://www.sodexo.es/blog/compromiso-laboral-empresa/#:~:text=En otras palabras%2C el compromiso,de trabajar en la empresa.>
- Pomasunco, C. del V. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de San Luis, Lima* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4709/Del Valle Pomasunco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4709/Del%20Valle%20Pomasunco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Porto, J. P., & Gardey, A. (2021). *Interacción - Qué es, definición, en la medicina y aplicaciones*. Definición. <https://definicion.de/interaccion/>
- Porto, J. P., & Merino, M. (2021). *Orientación*. Definición. <https://definicion.de/orientacion/>
- QuestionPro. (2020). *¿Qué es una encuesta?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Quirónprevención. (2019). *Trabajar bajo presión: ¿Hasta qué punto es saludable?* Quirónprevención. <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/trabajar-bajo-presion-punto-saludable>
- Quispe, P. A. (2020). Relación entre el clima organizacional en el desempeño laboral en gobierno regional Puno 2017. *Revista de Investigaciones Empresariales, vol 1*, 46–64.

- <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIC/article/view/230>
- RAE. (2018). *Diccionario panhispánico de dudas*. Real Academia Española y Asociación de Academias de La Lengua Española.  
<https://www.rae.es/dpd/interés#:~:text='Inclinación del ánimo hacia alguien,'deseo de conseguir algo'> .
- Ríos, V. R. (2023). *Política de Buen Trato Laboral Servicio de Salud Biobío (2023 – 2027)*. Servicio de Salud Bio.  
[https://www.ssbiobio.cl/public/docs/salud\\_mental/Politica\\_Buen\\_Trato\\_Laboral.pdf](https://www.ssbiobio.cl/public/docs/salud_mental/Politica_Buen_Trato_Laboral.pdf)
- Rodríguez, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017* [Universidad César Vallejo filial Chimbote].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12030/rodriguez\\_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12030/rodriguez_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019* [Universidad del Pacífico].  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Santander. (2023). *¿Qué son las reuniones de trabajo y cómo lograr que sean eficaces?* Santander. <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/reuniones-de-trabajo.html>
- Sumup. (2020). *Salario ¿Qué es un salario?* Sumup. <https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/salario/>
- Talbert, M. (2022). *Cómo priorizar el trabajo más importante*. Asana.  
<https://asana.com/es/resources/how-prioritize-tasks-work>
- Terra, T. (2020). *La calidad en el trabajo: ¿Cómo garantizarla en nuestros candidatos/as?* Quality. <https://qualitytemporal.com/blog/calidad-en-el-trabajo/>
- UGEL. (2016). *Reglamento de Organización y Funciones*. Gobierno Regional de Puno.  
<https://drive.google.com/file/d/1sceTiCCToaxPd-CATMX9F0rEyJcpl69a/view>
- UGEL. (2021). *Unidad de Gestión Educativa Local San Román*. Portal de Transparencia

UGEL San Román.

- Unicef. (2020). *¿Qué es cooperación?* Unicef. <https://www.unicef.org/lac/misión-5-cooperación#:~:text=La cooperación demuestra la capacidad,otras personas%2C a partir de>
- Vega, M. C., Riquelme, G. N., & Escobar, P. R. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Scielo*, 20, 178–186. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Velázquez, A. (2023a). *Cómo elaborar un plan para la participación de empleados*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/participacion-de-empleados/>
- Velázquez, A. (2023b). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>
- Vida, H. para la. (2020). *Relaciones interpersonales*. Habilidades Para La Vida. <https://habilidadesparalavida.net/relaciones-interpersonales.php#:~:text=Relacionarse sanamente supone validar el,que bloqueen el crecimiento personal.>
- Yaya, M. H. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en una sede de Unidad de Gestión Educativa Local de la jurisdicción de Lima Metropolitana* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68318/Yaya\\_HML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68318/Yaya_HML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zendesk. (2021). *17 tipos de incentivos laborales para retener empleados*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-incentivos-laborales/#:~:text=Los incentivos laborales son objetos,interpersonales o de desarrollo profesional.>
- Zita, A. (2019). *Población y muestra*. Diferenciador Descubre Las Diferencias y Las Semejanzas. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Variables de investigación

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Variable clima organizacional	Sentido de pertenencia	Vinculación Afecto Compromiso hacia la entidad	Escala Likert Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	
	Motivación	Interés Satisfacción Reconocimiento Retribución		
	Liderazgo y estilos de dirección	Apoyo Estimulo Orientación Participación		
	Relaciones interpersonales	Actitud Interacción Trato Forma de establecer relaciones entre los compañeros de trabajo y el jefe		
	Comunicación	Claridad en la comunicación Efectividad de los canales de información Comunicación oportuna		
	Ambiente físico y condiciones materiales	Iluminación Espacio Ventilación que posee la entidad		
	Variable desempeño laboral	Asistencia y puntualidad		Cumple el horario Asiste a las reuniones puntualmente
		Trabajo en equipo		Mantiene relaciones interpersonales Cooperación
		Productividad		Esfuerzo Prioriza actividades Interés en alcanzar los objetivos
		Respeto y responsabilidad		Respeto ordenes establecidas Cumple las actividades planificadas
Calidad en el trabajo		Cumple los procesos establecidos por la entidad Interés en mejorar el trabajo		
Trabajo bajo presión		Trabajar en condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas		

Nota. Realizado en fundamento a Pomasunco(2018)

Anexo 2. Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Métodos</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		<b>Enfoque de investigación</b>
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román	Existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román	Variable independiente: clima organizacional	Cuantitativa
			Variable dependiente: Desempeño laboral	<b>Alcance de investigación</b>
				Correlacional
				<b>Diseño de investigación</b>
				No experimental
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Técnica de investigación</b>
¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román?	Identificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román	El nivel de nivel de clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román es regular		Encuesta
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román?	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román	El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román es regular		<b>Instrumento de investigación</b>
				Cuestionario
				<b>Población</b>
				Los trabajadores administrativos que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román
				<b>Muestra</b>
				65 trabajadores administrativos

### Anexo 3. Prueba de hipótesis general

#### Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL, San Román.

Ha: Si existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL, San Román

**a) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

**b) Prueba estadística**

**Tabla 6**

*Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL San Román*

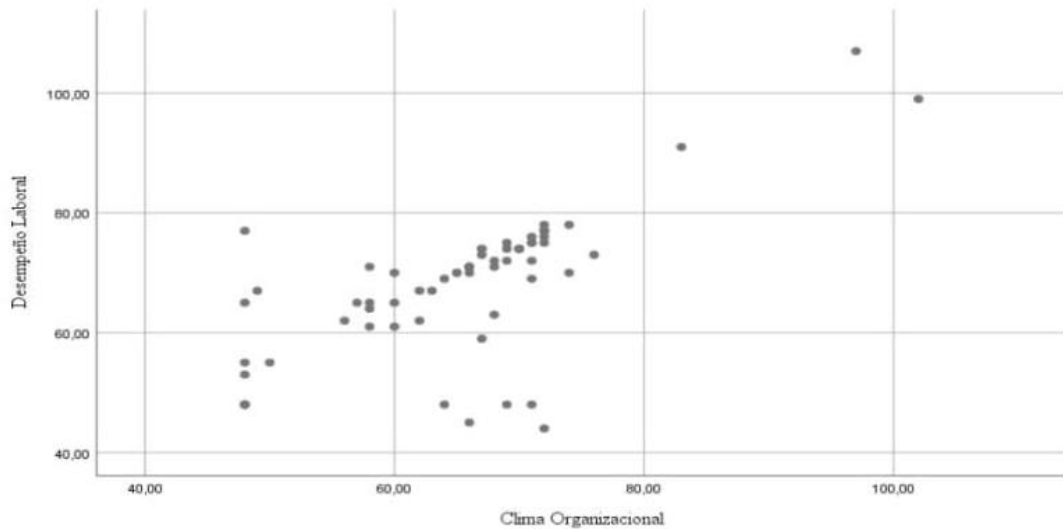
			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.666**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño Laboral	N	65	65
		Coefficiente de correlación	.666**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	65	65

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de correlación de las variables del instrumento, 2022

Figura 1

*Dispersión entre las variables clima organizacional y desempeño laboral*



**c) Reglas de decisión**

Si  $p < \alpha$ , entonces se acepta la  $H_a$ .

Si  $p \geq \alpha$ , entonces se acepta la  $H_o$ .

En la tabla 6, se contempla que como  $p=0.000 < \alpha=0.05$ , entonces se acepta la  $H_a$ , en otras palabras, el clima organizacional y el desempeño laboral tiene una relación positiva, el cual se mostró con un coeficiente de Rho Spearman de .666; estos resultados precisan que el clima organizacional posee una correlación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL San Román, es decir que, cuando aumenta el clima organizacional también aumenta el desempeño laboral.

#### Anexo 4. Prueba de hipótesis específica 1

##### Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de clima organizacional que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, es diferente de regular.

Ha: el nivel de clima organizacional que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, es regular

**a) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

**b) Prueba estadística**

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

**Tabla 13**

*Prueba estadística del nivel de clima organizacional*

	Valor de prueba = 87					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Clima organizacional	-12.895	64	0.000	-19.04615	-21.9968	-16.0956

*Nota.* Elaborado en base a los resultados del instrumento de la variable clima organizacional, 2022.

**c) Reglas de decisión**

Si  $p < \alpha$ , entonces se acepta la Ha.

Si  $p \geq \alpha$ , entonces se acepta la Ho.

Como  $p=0.000 < \alpha=0.05$ , entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha, lo cual indica, que el nivel de clima organizacional que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, es regular.

## Anexo 5. Prueba de hipótesis específica 2

### Planteamiento de hipótesis

Ho: El nivel de desempeño laboral que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, es diferente de regular.

Ha: el nivel de desempeño laboral que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, es regular

**a) Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

**b) Prueba estadística**

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

**Tabla 14**

*Prueba estadística del nivel de desempeño laboral*

t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior
Desempeño laboral	-16.703	64	0.000	-21.66154	-19.0707

*Nota.* Elaborado en base a los resultados del instrumento de la variable desempeño laboral, 2022.

**c) Reglas de decisión**

- Si  $p < \alpha$ , entonces se acepta la Ha.
- Si  $p \geq \alpha$ , entonces se acepta la Ho.

Como  $p=0.000 < \alpha=0.05$ , entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha, lo cual indica, que el nivel de desempeño laboral que existe en la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, es regular.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**

**Gestión Pública Desarrollo Social**

**Cuestionario para medir el clima organizacional**

Presentación: Mi nombre es Elean Rossmeri Quispe Pacori soy estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Estimado(a) trabajador administrativo a continuación se presenta un cuestionario destinado para medir el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, 2022, el cuestionario es completamente anónimo, se le agradece que las respuestas llenadas en la encuesta, sean sinceras, a fin de tener la certeza que se recogió datos concernientes, puesto que es para fines de investigación.

**Instrucciones:**

- Lea cuidadosamente y responda con sinceridad las preguntas
- Señale con una “x” la alternativa que usted considere correcta
- A cada una de las preguntas debe responder expresando la frecuencia con la que siente ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems de la variable Clima organizacional	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Sentido de pertenencia</b>						
1	Me siento orgulloso(a) de trabajar para la entidad					
2	Cumplo y me comprometo con las políticas y reglamento de la entidad					
3	Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de la entidad					
4	Me agrada el trabajo que realizo					
<b>Motivación</b>						
5	Me siento interesado por rendir mejor en mi puesto de trabajo					
6	Considero que mi labor es bien retribuida comparada con otros cargos similares					
7	Es de gran importancia para mi ser un trabajador eficaz y competente en mis funciones					

8	Las actividades que realizo me permiten desarrollarme personalmente					
<b>Liderazgo y estilos de dirección</b>						
9	Considero que mi jefe inmediato genera un ambiente de confianza en mi área de trabajo					
10	Me siento acompañado por la dirección de mi área cuando se presentan dificultades en el desempeño de mi trabajo					
11	Mi jefe inmediato reconoce los resultados de acuerdo al desempeño de mi labor					
12	La alta dirección toma en cuenta las sugerencias dadas por los trabajadores en las decisiones que determinarían el futuro de la organización					
<b>Relaciones interpersonales</b>						
13	En mi área de trabajo me siento tratado con dignidad y respeto					
14	Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros de área					
15	La organización realiza actividades con el fin de intercambiar información entre los trabajadores y fomentar la unión de los mismos					
16	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
<b>Comunicación</b>						
17	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes áreas en el trabajo es clara, correcta y oportuna					
18	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etc) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la entidad					
19	La comunicación es fluida en el trabajo					
20	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la entidad					
<b>Ambiente físico y condiciones materiales</b>						
21	Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido son favorables para cumplir mis funciones					
22	Mi lugar de trabajo cumple con las normas necesarias para garantizar mi seguridad y bienestar					
23	Creo que la infraestructura donde trabajo es adecuada					
24	La entidad provee de los equipos y materiales necesarios para trabajar					

¡¡¡Gracias por su colaboración!!!

### Cuestionario para medir el desempeño laboral

Estimado(a) trabajador administrativo a continuación se presenta un cuestionario destinado **para medir el desempeño laboral en la Entidad**, para la realización del estudio titulado: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local San Román, el cuestionario es completamente anónimo, se le agradece que las respuestas llenadas en la encuesta sean sinceras a fin de tener la certeza que se recogió datos concernientes, puesto que es para fines de investigación.

#### Instrucciones:

- Lea cuidadosamente y responda con sinceridad las preguntas
- Señale con una “x” la alternativa que usted considere correcta
- A cada una de las preguntas debe responder expresando la frecuencia con la que siente ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems de la variable Desempeño laboral	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Asistencia y puntualidad</b>						
1	Si se ausenta de sus labores es por una causa justificada					
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos					
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores					
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas					
<b>Trabajo en equipo</b>						
5	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo					
6	Antepone el beneficio de grupo al individual					
7	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo					
8	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones					
<b>Productividad</b>						
9	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la entidad					
10	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas					

11	Entrega su trabajo según la calendarización establecida					
12	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante					
<b>Respeto y responsabilidad</b>						
13	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato					
14	Cumple con las políticas internas de la entidad					
15	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros					
16	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la entidad					
<b>Calidad en el trabajo</b>						
17	El servicio que brinda, cumple con los procesos establecidos por la entidad					
18	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria					
19	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que el servicio sea el requerido					
20	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo					
<b>Trabajo bajo presión</b>						
21	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto					
22	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente					
23	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para cumplir con el					
24	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo					

¡¡¡Gracias por su colaboración!!!

Anexo 7. Ratificación de herramientas a apreciación de expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
 FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL  
 ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL  
 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
 CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES  
 ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVO LOCAL, SAN  
 ROMAN - 2022

I. REFERENCIAS

1.1 EXPERTO: Abraham M. Contreras Vargas  
 1.2 PROFESIÓN: Economista  
 1.3 CARGO ACTUAL: Responsable EP GP y DS  
 1.4 GRADO ACADEMICO: Doctor.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Ítems	CRITERIOS A EVALUAR	APRECIACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	Claridad en la redacción				X		
2	Coherencia interna					X	
3	Inducción a la respuesta (sesgo)					X	
4	Lenguaje adecuado con el nivel del informe					X	
5	Mide lo que pretende				X		
6	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder					X	
7	Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación					X	
8	Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial				X		
9	El número de ítems es suficiente para recoger la información				X		
10	Los ítems se deducen de los indicadores					X	
SUB TOTAL					16	30	
TOTAL					46		

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = (46/50) \times 100 = 92\%$

III. RECOMENDACIONES

.....  
.....

IV. RESOLUCIÓN

V. a. Aprobado ( $C > 75\% = 0.05$ )

VI. b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.05$ )

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Apto*  
.....

.....  
Dr. Abraham M. Contreras Vargas

Sello y firma del experto

DNI N° *02446164*

N° celular: *99721212*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
 FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL  
 ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES  
 ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVO LOCAL, SAN  
 ROMAN - 2022

I. REFERENCIAS

1.1 EXPERTO: JOSE OSCAR HUANCA FRIAS

1.2 PROFESIÓN: ING. ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO

1.3 CARGO ACTUAL: DOCENTE

1.4 GRADO ACADEMICO: DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Ítems	CRITERIOS A EVALUAR	APRECIACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	Claridad en la redacción					X	
2	Coherencia interna					X	
3	Inducción a la respuesta (sesgo)					X	
4	Lenguaje adecuado con el nivel del informe				X		
5	Mide lo que pretende				X		
6	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder				X		
7	Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación			X			
8	Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial					X	
9	El número de ítems es suficiente para recoger la información				X		
10	Los ítems se deducen de los indicadores				X		
SUB TOTAL				3	20	20	
TOTAL				43			

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{(43/50) \times 100}{100} = 86\%$

III. RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- V. a. Aprobado ( $C > 75\% = 0.05$ )
- VI. b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.05$ )

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APTO



Sello y firma del experto

DNI N° 02306848

N° celular: 965000092

Dr. José Oscar Huanca Frías  
ING. SISTEMAS E INFORMÁTICA  
CIP. 92330



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVO LOCAL, SAN ROMAN - 2022

I. REFERENCIAS

1.1 EXPERTO: *Alex Hugo Poriczhua Apaza*

1.2 PROFESIÓN: *Abogado*

1.3 CARGO ACTUAL: *Trabajador Independiente*

1.4 GRADO ACADEMICO: *Abogado Colegiado*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Ítems	CRITERIOS A EVALUAR	APRECIACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1	Claridad en la redacción					X	
2	Coherencia interna				X		
3	Inducción a la respuesta (sesgo)				X		
4	Lenguaje adecuado con el nivel del informe				X		
5	Mide lo que pretende					X	
6	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder				X		
7	Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación				X		
8	Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial				X		
9	El número de ítems es suficiente para recoger la información					X	
10	Los ítems se deducen de los indicadores					X	
SUB TOTAL					24	20	
TOTAL				44			



Coefficiente de valorización porcentual,  $C = (144/50) \times 100 = 288\%$

III. RECOMENDACIONES

*Se requiere Adjudicado más fluidos.*

IV. RESOLUCIÓN

V. a. Aprobado ( $C > 75\% = 0.05$ )

VI. b. Desaprobado ( $C < 75\% = 0.05$ )

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Apto Para su Aplicación*

  
*Alex Hugo Parichabus Apaza*  
ABOGADO  
CAP. N° 3672

Sello y firma del experto

DNI N° *45493494*

N° celular: *C/961-962040*

Anexo 8. Evidencia de permiso



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN ROMÁN  
"DOBAS DE ORO" 50 AÑOS AL SERVICIO DE LA EDUCACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Juliaca, 08 de julio del 2022

**CARTA Nro 007 - 2022-GR.PUNO/GRP/DREP/DUGEL.SR/DIR**

**ESTIMADA (O):**

**ELEAN ROSSMERI QUISPE PACORI  
ESTUDIANTE DE LA CARRERA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y  
DESARROLLO SOCIAL**

**CIUDAD. -**

**ASUNTO. - ACEPTACIÓN DE SOLICITUD DE PROYECTO DE TESIS**

A través del presente escrito y visto la solicitud del Expediente N° 20520-2022 de fecha 01 de Julio del presente año, se da por **ACEPTADA** la petición para que pueda poner en marcha el **PROYECTO DE TESIS** en la Unidad Educativa Local de San Román, el mismo que contribuirá permitiendo conocer si el clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral del servidor público de la UGEL San Román.


Con la oportunidad me suscribo.

Atentamente,



  
Lic. Luis Jarid Mamani Llano  
**DIRECTOR**

L.M. LAUGEL SR  
Educativa  
C.G.A.  
SR

recibido  
11-07-2022  
  
73747797

Anexo 9. Galería fotográfica del trabajo de campo



Anexo 10. Base de datos

CLIMA ORGANIZACIONAL																														
SENTIDO DE PERTENENCIA				MOTIVACIÓN				LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN				RELACIONES INTERPERSONALES				COMUNICACIÓN				AMBIENTE FÍSICO Y CONDICIONES MATERIALES										
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	12	11	10	10	9	9	61
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48
3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	10	9	12	12	12	65	
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	12	11	10	10	10	9	62
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10	12	12	12	12	11	69	
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	11	12	12	10	8	10	63
7	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	11	12	10	11	12	11	67	
8	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	9	8	9	8	8	53	
9	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	11	8	16	16	6	8	65	
10	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	8	12	11	8	9	13	61	
11	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	11	8	9	8	10	9	55	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	12	12	72	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	12	12	18	12	12	8	74	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	12	12	12	12	15	14	77	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
17	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	8	12	12	12	12	67	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	12	12	11	11	12	12	70	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	12	12	12	9	13	9	67	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	12	12	12	14	12	15	77	
21	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	16	11	11	9	12	12	71	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	12	11	12	13	13	13	74	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
24	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	11	11	10	13	13	12	70	
25	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	11	10	9	13	8	8	59	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
27	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	5	7	8	8	8	44	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	12	12	12	12	11	14	73	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	12	12	12	12	10	12	70	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	12	12	12	12	10	13	71	
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	12	12	12	12	13	13	74	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	12	12	12	11	11	71	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	12	12	12	15	13	13	77	
35	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	5	3	12	10	12	11	16	14	75	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	12	12	72	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	12	12	13	13	13	13	76	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	12	12	11	10	10	10	65	

## DESEMPEÑO LABORAL

	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD				TRABAJO EN EQUIPO				PRODUCTIVIDAD				RESPECTO Y RESPONSABILIDAD				CALIDAD EN EL TRABAJO				TRABAJO BAJO PRESIÓN				D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL V2	
	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18	s19	s20	s21	s22	s23	s24								
1	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	11	10	8	9	10	10	58	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	8	8	8	12	12	9	57	
4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	9	9	11	11	12	10	62	
5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	11	12	12	12	12	71	
6	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	11	9	12	12	12	68	
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	9	8	8	8	8	49	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
10	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	10	12	10	8	8	60	
11	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	9	8	8	8	8	50	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
13	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	9	12	12	12	11	68	
14	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	9	11	12	11	12	12	67	
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
16	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	9	9	12	11	11	12	64	
17	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	11	10	8	12	10	12	63	
18	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	12	9	9	12	10	8	60	
19	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	12	8	12	9	9	12	62	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	12	12	72	
21	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	12	8	10	8	12	8	58	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	12	12	11	12	11	70	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
24	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	10	10	11	12	11	66	
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	12	11	12	12	12	8	67	
26	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	12	14	12	11	11	11	71	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	12	12	72	
28	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	11	9	12	12	12	11	67	
29	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	8	9	12	14	10	12	65	
30	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	9	10	11	12	13	11	66	
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	8	8	8	8	48	
32	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	8	12	12	12	12	11	67	
33	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	2	2	2	3	12	10	12	11	14	9	68	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	12	12	72	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	12	12	12	12	11	71	
36	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	14	11	12	12	12	10	71	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	11	12	12	71	
38	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	12	10	11	8	8	11	60

## Anexo 11. Base de ejecución de resultados

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Correlaciones no paramétricas  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Correlaciones

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 4432 días.

```

NEW FILE.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
NONPAR CORR
/VARIABLES=Clima_Organizacional Desempeño_Laboral
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

➔ **Correlaciones no paramétricas**

[ConjuntoDatos1]

**Correlaciones**

			Clima_Organizacional	Desempeño_Laboral
Rho de Spearman	Clima_Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Desempeño_Laboral	Clima_Organizacional	Coefficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\*Sin titulo3 [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: P1CO 3 Visible: 24 de 24 variables

	P1CO	P2CO	P3CO	P4CO	P5CO	P6CO	P7CO	P8CO	P9CO	P10CO	P11CO	P12CO	P13CO	P14CO	P15CO	P16CC
1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	
8	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
9	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
10	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
11	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
17	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

