



**Universidad
Norbert Wiener**

ESCUELA DE POSGRADO

Tesis

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
NORBERT WIENER, 2020 - LIMA**

Para optar el grado académico de:
Maestro en Gestión Pública y gobernabilidad.

Autor:

DÍAZ MORÓN, DIANA JAZMÍN.

Código ORCID: 0000-0002-3114-2998

SAMAMÉ MÁRQUEZ, JORGE ANTONIO.

Código ORCID: 0000-0003-4691-9832

Lima - Perú

2022.

Tesis

“Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.”

Línea de investigación

Economía – Empresa – Salud

Asesor:

Doctor. CABREJOS BURGA, RAUL EDUARDO

ORCID: 0000-0001-6553-8619

Dedicatorias

A mis hijas, Camila y Valentina, por ser mis mayores tesoros y motivación para completar exitosamente mis objetivos.

Díaz Morón, Diana Jazmín.

A mi esposa Anthoanett y a mis queridos hijos; Samanta, Diego y Sebastián, por haberme incentivado a ser un hombre de bien con sentimientos humanísticos.

Samamé Márquez, Jorge Antonio.

Agradecimientos

A Dios, por bendecir mi vida.

A mi familia, por apoyarme en cada proyecto.

A mis padres Manuel y Rosa, por confiar y creer en mis expectativas.

Díaz Morón, Diana Jazmín.

A la universidad Norbert Wiener, por ser la casa de estudios en la que viví experiencias grandiosas y me formé como profesional.

A los colaboradores del área administrativa de la Universidad Norbert Wiener, por haber sido pieza fundamental de este estudio como parte de la muestra, el cual ha permitido la elaboración de esta tesis.

Samamé Márquez, Jorge Antonio.

Índice general

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	01
1.1. Planteamiento del problema	01
1.2. Formulación del problema	03
1.2.1. Problema general	03
1.2.2. Problemas específicos	03
1.3. Objetivos	04
1.3.1. Objetivo general	04
1.3.2. Objetivos específicos	04
1.4. Justificación	05
1.4.1 Teórica	05
1.4.2 Metodológica	05
1.4.3 Práctica	05
1.5 Limitaciones	05
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	06
2.1. Antecedentes	06
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis.	18
2.3.1. Hipótesis general	19
2.3.2. Hipótesis específicas	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	20
3.1. Método	20
3.2 Enfoque	20
3.3 Tipo	20
3.4. Diseño	20
3.5. Población, muestra y muestreo	21

3.6 Variables y operacionalización	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1. Técnica	22
3.7.2. Descripción	23
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	24
3.8. Procesamiento y análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos.	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE RESULTADOS	26
4.1. Resultados	26
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	26
4.1.2. Prueba de hipótesis	28
4.1.3 Discusión de resultados	34
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1 Conclusiones	41
5.2 Recomendaciones	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	52
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Validez del instrumento	
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	
Anexo 5: Aprobación del comité de ética	
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	
Anexo 7: Informe del asesor de turnitin	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N.º 1: Ventajas y desventajas del clima Organizacional.	22
Tabla N.º 2: Dimensiones de la variable 1: clima organizacional.	23
Tabla N.º 3: Dimensiones de la variable 2: desempeño laboral.	26
Tabla N.º 4: Dimensiones de la variable clima organizacional.	37
Tabla N.º 5: Dimensiones de la variable desempeño laboral.	38
Tabla N.º 6: Clima organizacional y desempeño laboral.	39
Tabla N.º 7: Realización personal y desempeño laboral.	40
Tabla N.º 8: Involucramiento laboral y desempeño laboral.	41
Tabla N.º 9: Supervisión y desempeño laboral.	42
Tabla N.º 10: Comunicación y desempeño laboral.	43
Tabla N.º 11: Condiciones laborales y desempeño laboral.	44

Índice de figuras

	Pág.
Figura N.º 1: Teoría de las relaciones humanas.	24
Figura N.º 2: Teoría del clima organizacional.	25
Figura N.º 3: Necesidades de Maslow.	28
Figura N.º 4: Teoría del desempeño laboral.	29
Figura N.º 5: Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables.	32

Resumen

La investigación denominada: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima., tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima. La metodología aplicada fue, de método hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño no experimental correlacional, bajo una población censal de 83 colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener. Los instrumentos fueron citados de la investigación de Pastor, A. (2018), los cuales cumplieron con los criterios de validez por juicio de tres expertos y confiabilidad estadística de ,833 y ,723 de Alfa de Cronbach. El cuestionario que midió la variable clima organizacional constó de 22 ítems y 5 dimensiones, los cuales fueron; realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; y, el cuestionario que midió la variable desempeño laboral constó de 28 ítems y 4 dimensiones los cuales fueron; motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y formación y desarrollo personal. En el tratamiento estadístico se generaron la interpretación y las validaciones de las hipótesis a través de la Rho de Spearman, de acuerdo al coeficiente de correlación Sig. 0.01 (bilateral). Finalmente, se dio a conocer que, el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente, mediante el valor (Rho = 0,890**, p-valor = 0,000 < 0,05) en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Palabras clave: Clima Organizacional, desempeño laboral, colaboradores y administración.

Abstrac

The research called: Organizational climate and work performance in the collaborators of the administrative area of the Norbert Wiener Private University, 2020 - Lima., had as its main objective: Determine the relationship between organizational climate and work performance in the collaborators of the administrative area of the University Private Norbert Wiener, 2020 – Lima. The methodology applied was a hypothetical-deductive method, a quantitative approach, a basic type and a non-experimental correlational design, under a census population of 83 collaborators from the administrative area of the Norbert Wiener Private University. The instruments were cited from the research by Pastor, A. (2018), which met the validity criteria based on the judgment of three experts and statistical reliability of .833 and .723 of Cronbach's Alpha. The questionnaire that measured the organizational climate variable consisted of 22 items and 5 dimensions, which were; personal achievement, job involvement, supervision, communication and working conditions; and, the questionnaire that measured the work performance variable consisted of 28 items and 4 dimensions which were; motivation, responsibility, leadership and teamwork and training and personal development. In the statistical treatment, the interpretation and validation of the hypotheses were generated through Spearman's Rho, according to the correlation coefficient Sig. 0.01 (bilateral). Finally, it was revealed that the organizational climate and work performance are positively and significantly related, through the value ($Rho = 0.890^{**}$, $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) in the collaborators of the administrative area of the University Private Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Keywords: Organizational Climate, work performance, collaborators and administration.

Introducción

El clima organizacional representa un factor muy importante en el desempeño laboral de cada personal, ya que ha cobrado mayor importancia hasta convertirse en uno de los elementos más imprescindibles que puede determinar la satisfacción y motivación laboral de cada miembro de la institución. En el contexto mencionado, se consideró oportuno y necesario que el objetivo principal pudiera: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

A razón de lo expuesto, la presente tesis se desarrolló en base a 5 capítulos. Los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo se describió el planteamiento del problema; por lo que se formuló el planteamiento y objetivos tanto general como específicos del mismo; además, se redactó la justificación teórica, metodológica y práctica del estudio, así como las limitaciones del estudio.

El segundo capítulo detalló el marco teórico, describiendo los antecedentes internacionales y nacionales; las bases teóricas y se formularon la hipótesis general y específicas.

El tercer capítulo mostró la metodología empleada; se describieron el método, el enfoque, el tipo y el diseño; además, se describió la población, la muestra y el muestreo investigado; también, se mencionaron las variables, los mismos que se encuentran en el anexo 2; se describieron las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se redactó el procesamiento y análisis de los datos y se mencionaron los aspectos éticos del estudio.

El cuarto capítulo detalló los resultados estadísticos, se probó la hipótesis y se discutieron los resultados de la investigación.

El quinto y último capítulo, se expusieron las conclusiones del estudio y se redactaron las recomendaciones de la investigación en base a los resultados mostrados.

Finalmente, se describieron las referencias y se colocaron los anexos del estudio.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La gestión empresarial en el mundo, se encuentra sometido a los cambios vertiginosos e imprevistos del orden social, político, económico, cultural, tecnológico y hasta de salubridad, ya que las organizaciones del mundo, de cualquier índole y rubro, se están viendo afectadas en innumerables formas, sobre todo en el aspecto económico y de participación en el mercado porque es el factor humano quien mantiene un proceso de renovación en el cual el elemento transformador, dado que influye considerablemente en la convivencia, las relaciones interpersonales, la participación de actividades, y en el ambiente organizacional de las empresas tanto públicas como privadas (Chirinos et al., 2018). Además, la clave del desarrollo empresarial y el compromiso del capital humano incide de manera directa en el espíritu de la organización, debido a los cambios organizacionales que generan nuevos valores, creencias, costumbres y prácticas empresariales (Morales, 2018). Es el factor humano quien mantiene el proceso de renovación en el cual la percepción de los trabajadores influye en la forma en que el personal convive, se relaciona y trabaja en equipo, en el cual, el desempeño de las funciones es crucial para evaluar el índice de desempeño laboral de sus miembros (Cruz, 2018). Por tanto, según encuestas de psychometrics, el 71% de los trabajadores desean que se les aclare las expectativas de sus trabajos y el 62% desean que sus opiniones se escuchen y se tomen en cuenta (Sánchez y García, 2017).

Por otro lado, un estudio en Santa Elena, indicó que, las organizaciones no toman como prioridad el clima organizacional de su recurso humano, por el cual este se encuentra poco motivado y el desempeño de sus funciones se vuelve ineficiente porque estas no son evaluadas oportuna y pertinentemente; dando a conocer que, el 35% de la fuerza laboral ecuatoriana se encuentra insatisfecha con la equidad organizacional porque perciben que realizan tareas que no les corresponden y esto origina constantes quejas, y que la calidad de trabajo que realizan dentro de la empresa es baja y rutinaria, desencadenándose en niveles bajos de motivación que perjudican el desempeño y rendimiento laboral (Bohórquez et al., 2020). Además, las empresas presentan dificultades referentes al tema del desarrollo empresarial y compromiso de su capital humano incidiendo en el espíritu empresarial, debido a los cambios organizacionales que

generan valores contradictorios en sus colaboradores, los cuales inciden en sus habilidades, ausentismo, prácticas empresariales y falta de identificación dentro y fuera del ámbito laboral (Torres y Zúñiga, 2018).

A nivel nacional, el clima organizacional ha cobrado mayor importancia hasta llegar a convertirse en uno de los elementos más imprescindibles que pueden determinar la permanencia de una empresa en el amplio mercado laboral competitivo (Charry, 2018). Así, se dio a conocer que, al menos el 50% de las organizaciones pone en práctica acciones para mejorar la satisfacción y motivación laboral, lo que indica que las empresas no invierten en el fomento de un clima laboral adecuado para su personal; aunado a ello, Alejandra Fonseca, gerente de Aptitus, mencionó que, el 86% de trabajadores renuncia debido a un mal clima organizacional, generado mayormente por los jefes; por ello, indicó también que, el clima organizacional puede crearse mediante ambientes de respeto, empatía, construcción de espacios físicos agradables, beneficios para el colaborador como un horario flexible, crecimiento profesional y generando un adecuado balance entre lo profesional y lo personal (Gil, 2019). Por tanto, como también lo indicó la investigación de Aptitus, mantener colaboradores comprometidos y satisfechos con su organización, genera un mejor desempeño de sus funciones laborales, ya que estos mejoran su rentabilidad y productividad hasta en un 15% (Pilligua y Arteaga, 2019).

Debido a todo lo expuesto, a nivel local, esta institución educativa superior objeto del estudio no difiere de la realidad mundial y nacional mostrada anteriormente; dado que, estudios evidenciaron que, cerca del 86% de trabajadores renuncia debido a un mal clima organizacional generado mayormente por los jefes y la relación de empatía, capacidad de respeto y apoyo al crecimiento profesional y personal generado entre los pares (Thinkstock, 2018). Además, porque en el periodo de investigación, la organización atravesaba por una coyuntura poco favorable para el crecimiento empresarial, y la percepción subjetiva negativa de los colaboradores de esta institución mostró repercusión en el bajo desempeño laboral e incidió directamente en el también bajo rendimiento laboral de los trabajadores investigados porque se observaron recortes de planilla debido a la crisis económica, política y de salubridad, así como también reducción de los sueldos, rotación de personal y además, se paralizaron los bonos y los programas de ascenso, lo cual incidió directamente en la satisfacción de la fuerza de trabajo que se desencadenó en el bajo desempeño laboral de los mismos.

1.2 Problema

1.2.1 General

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?

1.2.2 Específicos

¿Cuál es la relación entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?

¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?

¿Cuál es la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?

¿Cuál es la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?

¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

1.3.2 Específicos

Determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Determinar la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

1.4 Justificación

De acuerdo a la justificación teórica, los aportes del mismo servirán de base para establecer la relación entre las variables y las dimensiones aportando un nuevo antecedente de estudio en forma relacional a través de las teorías de las relaciones humanas y teoría del clima organizacional como base para comprender la variable 1 clima organizacional; y, la teoría de la motivación y la teoría del desempeño laboral como base para comprender la variable 2 desempeño laboral.

De acuerdo a la justificación metodológica, el estudio sobre las variables investigadas dará a conocer si éstas pueden, de manera positiva o negativa, o no relacionarse, utilizando herramientas válidas, exactas y objetivas, tipo cuestionarios como instrumentos de evaluación, los cuales permitieron que se arrojen resultados estadísticos, conclusiones y recomendaciones pertinentes a la investigación.

De acuerdo a la justificación práctica, esta investigación favorecerá directamente a la Universidad objeto del estudio y a otras universidades peruanas; dado que, el capital humano de las organizaciones es parte fundamental del éxito de la misma porque son los colaboradores quienes harán uso de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos empresariales. Por ello, es necesario que la fuerza laboral de las empresas conozca que, clima organizacional y desempeño laboral son variables fundamentales que pueden mejorar la productividad; y, por ende, la rentabilidad e imagen institucional.

1.5 Limitaciones

Se situó en la situación de pandemia que aún aqueja a nuestra sociedad porque impidió el rápido acceso a la universidad privada mencionada para conocer, con mayor detenimiento, la situación problemática que los autores observaron periodos anteriores; además, los trámites para solicitar los permisos de aplicación de los instrumentos resultaron complejos porque fue difícil reunirse con los encargados de las áreas administrativas; finalmente, los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual y no manera presencial como hubiese sido lo ideal, dada las restricciones indicadas por el Ministerio de Salud.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Santamaría (2020), en Quito - Ecuador, realizó un estudio sobre la, *incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa en Ecuador*. El diseño metodológico fue no experimental, transaccional y correlacional, con un enfoque mixto, cuantitativo-cualitativo. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron 2 cuestionarios, una que se aplicó a la primera variable, clima organizacional y la segunda que se aplicó a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, los cuales fueron instrumentos creadas por los autores, donde se cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, el clima organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. ($R = 0,919$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$).

Además, Vásquez y Ordoñez (2020), realizaron su estudio en Babahoyo -Ecuador sobre el *clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de Babahoyo*. El diseño metodológico fue no experimental, transversal y correlacional con un enfoque cualicuantitativo. Su población fue de 52 colaboradores. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios estructurados, los cuales fueron variables creadas por los autores, donde se cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores del estudio, ($R = 0,641$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$), lo que indica una relación positiva considerable.

Por otro lado, el estudio realizado por Zans (2017) en la ciudad de Matagalpa - Nicaragua, efectuó una investigación sobre el *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Facultad Regional de Nicaragua*. El diseño metodológico es no experimental, con un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo-explicativo. Se tomó una muestra de 59 trabajadores de dicha organización. Los instrumentos de evaluación

utilizados fueron la recolección de datos, el cuestionario, la observación y la entrevista, los cuales fueron variables creadas por los autores, donde se cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, el clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad, ($R = 0,451$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$), lo que indica una relación positiva baja.

Finalmente, Bustillos (2016), en Ambato – Ecuador, realizó una investigación sobre, el *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Distribuciones en Ecuador*. El diseño metodológico fue cualitativo y cuantitativo. Su población y muestra fueron las mismas, en total 10 colaboradores debido al porcentaje reducido de la empresa. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron 2 cuestionarios, una que se aplicó a la primera variable, clima organizacional y la segunda que se aplicó a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, las cuales fueron instrumentos adaptados de los estudios de Litwin y Stringer, 1968, y citados de los estudios de Méndez y Álvarez, 2006. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la organización, afecta el comportamiento de cada trabajador, a través del método t de Student con un 95% de nivel de significancia y un 55 de margen de error (6.3137) según la tabla de distribución del método t de Student.

2.1.2 Nacionales

Peralta (2019), en Piura, quien efectuó una investigación denominada, *clima organizacional y desempeño en una empresa de Lima* emitido por la Universidad de Piura. El objetivo principal del estudio fue, determinar el impacto entre las dos variables mencionadas en los empleados. La investigación fue, básico, no experimental, descriptivo correlacional. La muestra del estudio estuvo integrada por, 90 trabajadores. El instrumento de recolección de datos utilizado fue, el cuestionario. Los resultados de la investigación mostraron una relación positiva baja entre las dos variables estudiadas en los colaboradores de una empresa ($R = 0,533$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$).

Asimismo, Ccoriñaupa y Gavino (2018), en la ciudad de Lima, realizaron una investigación sobre el *clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa de Lima*. El diseño metodológico del estudio fue no experimental, correlacional, descriptiva y de corte transversal. El estudio tuvo una muestra de 61 asesores del área administrativa. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron 2 cuestionarios, una que se aplicó a la primera variable, clima organizacional y la segunda que se aplicó a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, las cuales fueron instrumentos citados de los estudios de Gaspar y Federico, 2011, para la variable clima organizacional, y de los estudios de Pernia y Carrera, 2011, para la variable desempeño laboral. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, existe una relación directa entre dichas variables; por lo que, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, ($R = 0,531$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$), lo que indicó una correlación positiva media.

También, Colchado (2018), en Chimbote, quien realizó una investigación denominada, *clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de Casma*, emitido por la Universidad San Pedro. El objetivo principal del estudio fue, determinar las incidencias que existe entre las dos variables mencionadas en los colaboradores. La investigación fue, no experimental, correlacional. La muestra del estudio estuvo integrada por, 18 empleados. Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron, dos cuestionarios estructurados. Los resultados de la investigación mostraron una relación positiva media entre las dos variables estudiadas en los colaboradores de una empresa ($R = 0,790$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$).

Además, Huaripoma y Rosado (2018) en la ciudad de Lima, quienes estudiaron, *la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima*. La metodología de la investigación fue no experimental de tipo cuantitativo correlacional. Se tomó una muestra de 164 trabajadores. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron 2 cuestionarios, una que se aplicó a la primera variable, clima laboral y la segunda que se aplicó a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, las cuales fueron instrumentos citados del estudio de Palma, 2014, para la variable clima organizacional, y del

estudio de Montoya, 2016, para la variable desempeño laboral. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, clima organizacional y desempeño laboral se relacionan positivamente, empresa ($R = 0,648$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$), lo que indicó una correlación positiva considerable.

Por otro lado, Goicochea (2018), en Lima, realizó una investigación denominada, *el clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral en una empresa de Lima*, emitido por la Universidad Ricardo Palma. El objetivo principal del estudio fue, identificar la relación entre las dos variables mencionadas en el personal del área de recursos humanos. La investigación fue, no experimental, descriptiva correlacional. La muestra del estudio estuvo integrada por, 62 personas seleccionadas al azar. El instrumento de recolección de datos utilizado fue, el cuestionario. Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron, dos cuestionarios estructurados. Los resultados de la investigación mostraron una relación positiva media entre las dos variables estudiadas en los colaboradores de una empresa ($R = 0,785$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$).

Así, Pastor (2018) en la ciudad de Lima, quien realizó un estudio sobre el *clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa en Lima*. La metodología del estudio fue, prospectivo, transversal y correlacional. Se tomó una muestra de 280 trabajadores administrativos. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron 2 cuestionarios, una que se aplicó a la primera variable, clima organizacional y la segunda que se aplicó a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, las cuales fueron instrumentos citados del estudio de Palma, 2014, para la variable clima organizacional, y de los estudios de Rodríguez y Ramírez, 2015, para la variable desempeño laboral. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, existe relación directa entre las variables del estudio; es decir, mientras mejor sea la percepción de clima organizacional mayor será el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de esta organización, ($R = 0,941$, con un p-valor de $= 0,000 < 0,05$), lo que indicó una correlación positiva media.

También, Rojas (2018), en la ciudad de Lima, quien realizó una investigación sobre el *clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una*

entidad pública de Huancayo. La metodología del estudio fue no experimental, correlacional con un enfoque cuantitativo. Se tomó una muestra de 38 trabajadores. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron 2 cuestionarios, una que se aplicó a la primera variable, clima organizacional y la segunda que se aplicó a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, las cuales fueron instrumentos adaptadas del estudio de Rodríguez 2014. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, clima organizacional y desempeño laboral tienen una relación baja, empresa ($R = 0,381$, con un p -valor de $= 0,000 < 0,05$), lo que indicó una correlación positiva baja.

Finalmente, Palomino, Saavedra y Zapata (2016), ejecutado en Chincha, quienes realizaron una investigación sobre el *clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Ica*. La metodología del estudio fue, no experimental con un enfoque cuantitativo de corte transversal. Se tomó una muestra de 164 trabajadores de la empresa Prosegur. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron 2 cuestionarios, una que se aplicó a la primera variable, clima organizacional y la segunda que se aplicó a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, los cuales fueron variables creadas por los autores, donde se cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad. El resultado más relevante del estudio dio a conocer que, clima organizacional y desempeño laboral se relacionan, empresa ($R = 0,239$, con un p -valor de $= 0,000 < 0,05$), lo que indicó una correlación positiva baja.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición de clima organizacional

Es el ambiente en donde una persona desempeña sus roles de trabajo de manera diaria en una empresa, el trato que el empleador tiene con sus colaboradores y la relación entre los miembros de una misma organización. El clima organizacional es el ambiente interno y se encuentra estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, por lo que indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional (García y Carrasco, 2018). Se puede entender, entonces, que, el clima organizacional es un conjunto de factores que influyen de manera

positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización (Alegre et al., 2017). El clima organizacional es el ambiente donde los trabajadores desarrollan diariamente sus actividades y en donde tiene interacción con sus pares, subordinados y jefes, por lo que las emociones de las personas que participan en ese proceso tienen vinculación con la motivación y desempeño laboral (Berberoglu, 2018).

2.2.2 Ventajas y desventajas del clima organizacional

Tabla 1

Ventajas y desventajas del clima Organizacional.

Ventajas	Desventajas
Logro.	Inadaptación.
Afiliación.	Absentismo.
Poder.	Baja productividad.
Productividad.	Malestar en el trabajo.
Satisfacción	Malestar.
Integración.	Barrera contra el cambio.
Retención de talentos.	Miedo a lo desconocido.
Mejor imagen para la empresa.	Esfuerzo por aprender lo desconocido

Nota: Elaboración de los autores, 2020.

2.2.3 Dimensiones del clima organizacional

Tabla 2

Dimensiones de la variable 1: clima organizacional.

Variables del concepto del clima organizacional	Significado
Dimensión 1: Realización personal.	Permite alcanzar el desarrollo del potencial, y es la motivación un factor fundamental de la realización personal. Además, se puede experimentar el bienestar, la armonía y la felicidad, lo que permite incrementar la autoestima de los trabajadores de una empresa.
Dimensión 2: Involucramiento laboral.	Implica la transferencia del compromiso hacia una persona o un conjunto de personas que se encuentran dispuestas a aceptar y realizar tales compromisos. Es la participación del colaborador en pro de la mejora del entorno laboral.
Dimensión 3: Supervisión.	Es la acción de inspeccionar y controlar una actividad y enmarcarse dentro de un esquema organizativo. Es una acción técnica y especializada que tiene el objetivo de utilizar el sentido racional en los factores productivos.
Dimensión 4: Comunicación.	Es el intercambio de información entre personas con el fin de enviar y recibir mensajes para mantener un medio de conexión entre los miembros de una misma organización, el cual ayuda a tomar decisiones en conjunto, planear la dirección a seguir para alcanzar metas y objetivos, resolver problemas y conflictos, llegar a acuerdos y negociar, y todo aquello que beneficie tanto al colaborador en su ambiente de trabajo como en la rentabilidad de la institución.
Dimensión 5:	Son factores que influyen directamente en el clima organizacional. Estas condiciones deben ser cuidadosamente consideradas al momento de realizar alguna mejora en la empresa. Comprende, además, los derechos, salarios,

Condiciones laborales	beneficios, jornadas laborales, horas extras, permisos por enfermedad, maternidad, vacaciones, etc. También, incluye el respeto de un acuerdo de negociación colectiva con una organización de trabajadores.
-----------------------	--

Fuente: Elaboración de los autores, 2020. Extraído de Pastor (2018).

2.2.4 Teoría de las relaciones humanas

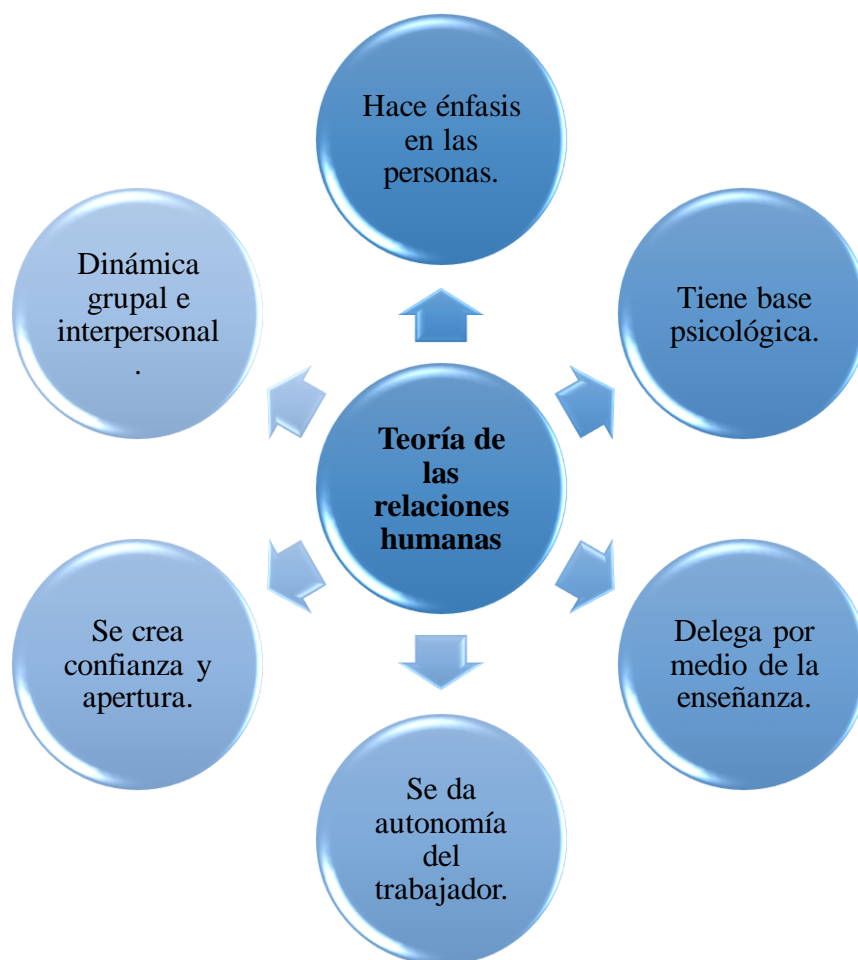


Figura 1. Teoría de las relaciones humanas.

Fuente: *Elaboración de los autores, 2020. Extraído de Bohórquez et al., 2020.*

Desarrollado por Elton Mayo en el año 1930, el cual se originó debido a la necesidad de buscar el logro de objetivos claves como la eficiencia para que los

trabajadores se motiven. Por ello, esta teoría rechazó la teoría clásica que estudiaba al ser humano como una máquina que cumplía órdenes a través del mandato de un superior al que llamaban líder. Es así que esta teoría pretende ofrecer a las empresas e instituciones mejorar las condiciones de trabajo para los empleados, tanto de manera física como emocional, con el fin de que el equipo de trabajo logre desarrollar mejor las tareas, propicie más confianza y participación en los colaboradores (Bohórquez et al., 2020).

2.2.5 Teoría del clima organizacional

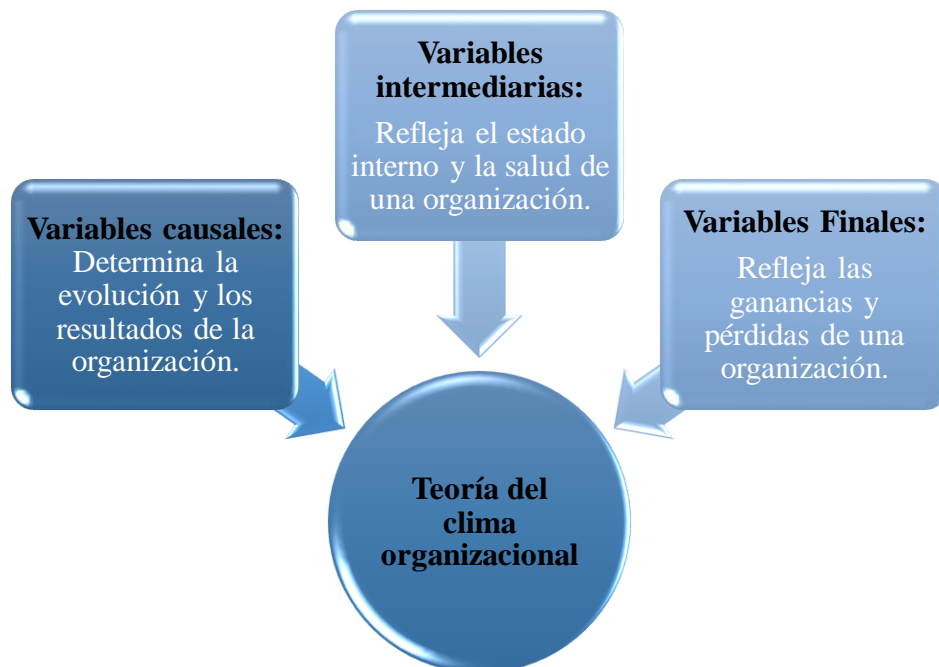


Figura 2. Teoría del clima organizacional.

Fuente: *Elaboración de los autores, 2020.* Pastor, (2018).

Likert en el año 1967 mencionó que, el comportamiento de los colaboradores era provocado por las percepciones que tienen ellos de la organización donde trabajan. Por ello, definió 3 variables; causales (que orienta el sentido en el que la empresa evoluciona), intermedias (que orienta la medición de la empresa), y finales (que orienta a establecer la productividad de la empresa) (Solana y Urteaga, 2017).

2.2.6 Definición del desempeño laboral

El desempeño laboral se encuentra relacionada a las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias y formas de contribución, y cómo este se desenvuelve en medio de las exigencias y requerimientos que se le pide en el puesto de trabajo (Monreal et al., 2018).

Por otro lado, son las actitudes y comportamientos de los miembros de una misma institución o empresa de acuerdo a lo que sienten que su ambiente de trabajo le ofrece, relacionada a el sueldo percibido, los beneficios laborales, el trato de los compañeros de trabajo, el tipo ambiente físico donde trabaja, entre otros factores (Malluk, 2018).

2.2.7 Dimensiones del desempeño laboral

Tabla 3

Dimensiones de la variable 2: desempeño laboral.

Variables del concepto desempeño laboral	Significado
Dimensión 1: Motivación.	La motivación mide el conjunto de aspectos que el colaborador valora o cuestiona dentro de su lugar de trabajo y que se encuentran relacionados con la naturaleza, contenido del trabajo mismo, el ambiente físico y psicológico, el trato con sus jefes y pares, así como el proceso de mejora continua para su propio beneficio que lo impulse a trabajar de manera eficiente (Madero, 2019).
Dimensión 2:	Es el compromiso por realizar las tareas encomendadas, asumir la consecuencia de los actos y esforzarse por la meta que el colaborador desea conseguir, es el deber de

Responsabilidad.	responder por los actos propios. Es también el interés que tiene el trabajador por su trabajo, grado de concentración y perseverancia (Oliveros, 2017).
Dimensión 3: Liderazgo y trabajo en equipo.	Es la capacidad de influir en un grupo, por lo que el nivel de confianza y funcionalidad percibido entre el equipo de trabajo fomenta la toma de decisiones grupales, forma una mayor iniciativa entre sus miembros y gestiona un estilo más eficiente y efectivo por medio de poner en práctica un carácter más estratégico donde existe un equilibrio organizacional y un aporte horizontal donde todos participan (Rodríguez, 2020).
Dimensión 4: Formación y desarrollo personal.	Son las oportunidades de crecimiento desde el punto de vista profesional para mejorar la productividad y el desempeño laboral, a través de acciones concretas como: ofrecer oportunidades de capacitación y de promoción, brindar programas lúdicos y de servicio, entre otros (Pujol y Davos, 2018).

Fuente: Elaboración de los autores, 2020.

2.2.8 Teoría de la motivación

La teoría de la motivación de Maslow demuestra como la satisfacción laboral que deviene de una buena práctica de recursos humanos es uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, en cuanto al campo del comportamiento organizacional y de la psicología laboral, ya que se le brinda cada vez más importancia al factor humano y este beneficia a la empresa; ya que, si un colaborador trabaja en condiciones de motivación inadecuada, este tendrá sensaciones de insatisfacción laboral y no podrá desempeñar mejor sus funciones en la empresa (Días et al., 2017).

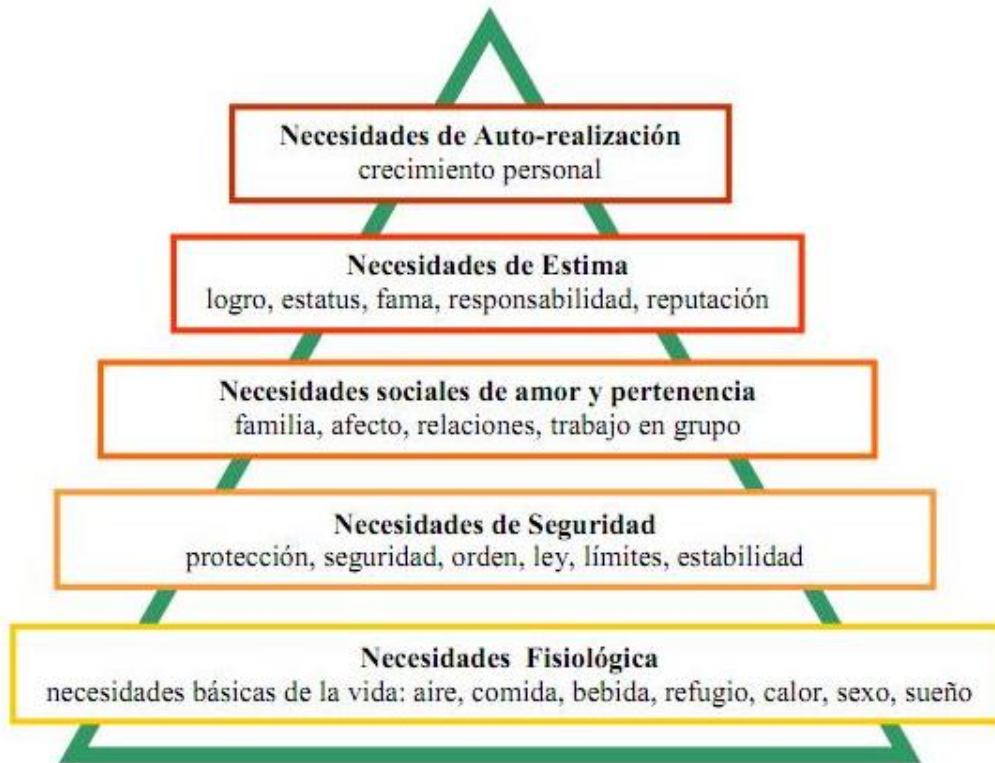


Figura 3. Necesidades de Maslow.

Fuente: *Adaptado de Chapman (2007).*

2.2.9 Teoría del desempeño laboral

Esta teoría del psicólogo Hacker en el año 1994 se encuentra relacionada a la conducta humana, ya que es muy parecida a la teoría de las conductas humanas; sin embargo, esta teoría habla, en específico, de la conducta de las personas en su ambiente de trabajo. Es por ello que, Hacker menciona que existen dos aspectos relacionados a que el trabajador desempeñe de manera efectiva sus actividades laborales o no; la primera que va desde una meta hasta la realización de un plan y el feedback posterior; y, la segunda, que se genera de manera automática (Charry, 2018).



Figura 4. Teoría del desempeño laboral.

Fuente: *Elaboración de los autores, 2020. Valverde (2007).*

2.3 Hipótesis

2.3.1 General

Clima organizacional y desempeño laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

2.3.2 Específicos

Realización personal y desempeño laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Involucramiento laboral y desempeño laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Supervisión y desempeño laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Comunicación y desempeño laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Condiciones laborales y desempeño laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método

El método fue el Hipotético-deductivo; dado que, se buscó comprender la forma de función de los sistemas naturales desde el punto de vista didáctico y tradicional, mediante el uso de esta herramienta de tipo expositiva para corroborar las hipótesis o refutarlas (Galindo, 2020).

3.2 Enfoque

El enfoque fue cuantitativo porque se recolectaron y analizaron datos con el fin de probar las hipótesis establecidas con anterioridad. Este tipo de enfoque es numérico, objetivo y exacto porque utiliza la estadística para obtener los resultados del estudio, y a partir de ello, dar a conocer las conclusiones del mismo (Trujillo, 2020).

3.3 Tipo

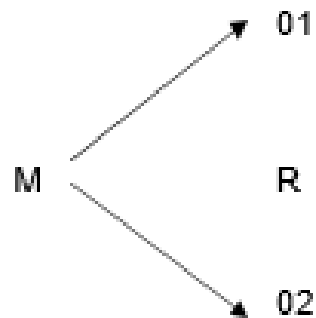
El tipo fue básico porque es un tipo de estudio puro o teórico, de la cual dependen los descubrimientos y aportes teóricos del estudio, que tiene el fin de incrementar los conocimientos científicos sin necesidad de contrastarlos con algún tipo de aspecto (Sánchez y Reyes, 2016).

3.4 Diseño

Fue no experimental porque se efectuará el estudio sin manipular deliberadamente las variables del mismo. Es decir, es una investigación donde no se varían intencionalmente las variables independientes. Además, fue de diseño correlacional por lo que se mostrará el diagrama de los diseños correlacionales a continuación (Bernal, 2019).

Figura 5

Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables.



Nota: Extraído de Sánchez y Reyes 2016, p.105.

M = Muestra.

V1 = Variable 1: Clima organizacional.

V2 = Variable 2: Desempeño laboral.

R = Relación.

3.5 Población, muestra y muestreo

La población, que es el total de los elementos analizados e investigados del estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por tanto, lo conformaron 83 colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

La muestra fue poblacional o censal; por ello, en esta investigación la población y la muestra tienen la misma cantidad de integrantes (Cienfuegos, 2016), que son los 83 colaboradores del área administrativa de la Universidad mencionada.

3.6 Variables y Operacionalización

En la investigación, la variable 1 fue clima organizacional; y, la variable 2 fue desempeño laboral (Ver anexo 2).

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Las técnicas de recolección de datos constituyen un conjunto de normas y directrices que guían las actividades llevadas a cabo por los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica (Carrasco, 2015), Por ello, la técnica fue la encuesta por ser útil para medir las características de la muestra seleccionada, el cual servirá para calcular las dos variables mencionadas anteriormente; dado que, este tipo de técnica se emplea, dentro de los diseños de una investigación descriptiva, en el cual el autor recopila datos en el cuestionario, para dar a conocer sus resultados posteriores.

3.7.2 Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario, el cual se utilizará para medir las variables mencionadas, dado que, se buscará obtener información en base a un estudio social definitivo que cumplió con ser versátil, exacto y objetivo para recolectar información relevante para enunciar las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación (Bernal, 2019).

3.7.3 Validez y confiabilidad

Fichas técnicas

Para la variable 1: Clima organizacional.

Nombre: Instrumento que mide la variable clima organizacional.

Autor original: Palma, S. (2004).

Autor adaptado: Pastor, A. (2018).

Tipo de Instrumento: Cuestionario.

Significación: Contiene cinco dimensiones independientes que evalúan la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y condiciones laborales.

Número de ítems: 22.

Aplicación: Presencial.

Tiempo de administración: 15 a 20 minutos.

Normas de aplicación: El colaborador marcará con un aspa (X) cada ítem de acuerdo a su criterio y libre elección.

Escala: Tipo de escala Likert.

1 = Nunca o ninguna.

2 = Poco.

3 = Regular.

4 = Mucho.

5 = Todo o siempre.

Validez: Fue validado por el juicio de tres expertos.

Confiabilidad: Fue ,833 de Alfa de Cronbach. Sin embargo, este estudio aplicó su propia prueba piloto en donde se halló una confiabilidad de ,817 de Alfa de Cronbach, de acuerdo a una cantidad de 22 elementos.

Para la variable 2: Desempeño laboral.

Nombre: Instrumento que mide la variable desempeño laboral.

Autor original: Rodríguez, M. y Rodríguez, D. (2015).

Autor adaptado: Pastor, A. (2018).

Tipo de Instrumento: Cuestionario.

Significación: Se trata de cuatro dimensiones independientes que evalúan la motivación, la responsabilidad, el liderazgo y el trabajo en equipo, y la formación y desarrollo personal.

Número de ítems: 28

Aplicación: Presencial.

Tiempo de administración: 15 a 20 minutos.

Normas de aplicación: El colaborador marcará con un aspa (X) cada ítem de acuerdo a su criterio y libre elección.

Escala: Tipo de escala Likert.

1 = Nunca.

2 = A veces.

3 = Frecuentemente.

4 = Siempre.

Validez: Fue validado por el juicio de tres expertos.

Confiabilidad: Fue ,723 de Alfa de Cronbach. Sin embargo, este estudio aplicó su propia prueba piloto en donde se halló una confiabilidad de ,845 de Alfa de Cronbach, de acuerdo a una cantidad de 22 elementos.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En los procedimientos se recopila información sobre las variables establecidas de forma sistemática para que finalmente se prueben las hipótesis y se tengan resultados que aporten al conocimiento científico (Chávez et al., 2020). Por ello, este el procedimiento que recogió la autora de la tesis, fue el siguiente. Por ello, al saber que este estudio hará uso de dos instrumentos, uno para cada variable, con el fin de evaluar los resultados estadísticos en base a dos cuestionarios citados mencionados, se pidió el permiso correspondiente de aplicación de instrumentos a la Institución educativa objeto de estudio; además, se coordinó la fecha y hora de aplicación. Los cuestionarios fueron aplicados de manera virtual debido a las medidas de protección y salubridad que el MINSA solicita dado la pandemia de coronavirus por el cual atraviesa la población peruana, en el cual se incluyó el formato de consentimiento informado para obtener previamente la autorización de cada colaborador de manera libre y voluntaria. Finalmente, mediante la evaluación realizada, se obtuvieron resultados cuantificables que sirvieron para realizar el análisis e interpretación estadística.

3.9 Aspecto éticos

En el procedimiento de elaboración del trabajo de investigación, los autores consideraron los aspectos bioéticos como la autonomía, la beneficencia y la justicia, los cuales se basaron en los principios de igualdad, en el respeto de la autonomía y la no maleficencia, bajo los cuales actuaron desde la premisa de los principios de responsabilidad y equidad (Estrada y Parra, 2016). Por ello, se obtuvieron diferentes datos de otros estudios que fueron correctamente mencionados y referenciados en APA séptima edición, en el cual se respetó el derecho de autoría de los estudios. Además, se protegió al colaborador integrante de la muestra de esta tesis y a su diversidad sociocultural mediante la firma en el formato de consentimiento informado donde ellos aceptaron libre y voluntariamente pertenecer al estudio, por medio del cual, esta tesis brindó protección de los datos obtenidos y procesados. También, se respetó la normativa nacional e internacional, rigor científico y honestidad científica y se cumplió con el requisito de autonomía que aludió al derecho que tiene el integrante de la muestra a decidir por sí mismo y sobre los estudios que se le practiquen.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Análisis de la variable Clima organizacional

Tabla 4

Dimensiones de la variable clima organizacional.

Niveles	D2						D5			
	D1 Realización personal		Involucramiento laboral		D3 Supervisión		D4 Comunicación		Condiciones laborales	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	57	69%	52	63%	51	61%	52	63%	50	60%
Regular	17	20%	21	25%	20	24%	23	28%	19	23%
Malo	9	11%	10	12%	12	14%	8	10%	14	17%
Total	83	100.00%	83	100.00%	83	100%	83	100%	83	100%

Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.

Elaboración propia SPSS26

En la tabla 4, se puede apreciar que, en relación a la variable 1, clima organizacional, de los 83 colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, el 69% percibieron que la dimensión realización personal fue mayormente buena; además, los trabajadores también percibieron mayormente una identidad de 63%; cooperación de 61%; estructura de 63% y recompensa de 60% de nivel bueno.

Análisis de la variable Desempeño laboral

Tabla 5

Dimensiones de la variable desempeño laboral.

Niveles	D1 Motivación		D2 Responsabilidad		D3 Liderazgo y trabajo en equipo		D4 Formación y desarrollo personal	
	n	%	n	%	n	%	n	%
	Bueno	53	64%	49	59%	50	60%	49
Regular	20	24%	24	29%	26	31%	25	30%
Malo	10	12%	10	12%	7	8%	9	11%
Total	83	100.00%	83	100.00%	83	100%	83	100%

Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.

Elaboración propia SPSS26

En la tabla 5, se puede apreciar que, en relación a la variable 2, desempeño laboral, de los 83 colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, el 64% percibieron que la dimensión motivación fue mayormente buena; además, los trabajadores también percibieron mayormente una responsabilidad de 59%; liderazgo y trabajo en equipo de 60% y formación y desarrollo personal de 59% de nivel bueno.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Tabla 6

Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la universidad investigada.

	Desempeño laboral.	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,890**
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

Interpretación:

En la tabla 6 se muestra, el coeficiente de correlación ($Rho = 0,890^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre las variables clima organizacional y desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que ambas variables se relacionan de manera positiva y significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable clima organizacional, mayor será el desempeño laboral de los 83 colaboradores del área administrativa.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Tabla 7

Realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la universidad investigada.

		Desempeño laboral.
Rho de Spearman	Coefficiente de Realización personal. correlación	,820**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

Interpretación:

En la tabla 7 muestra, el coeficiente de correlación ($Rho = 0,820^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva y significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión realización personal, mayor será el desempeño laboral de los 83 colaboradores del área administrativa.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Tabla 8

Involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la universidad investigada.

			Desempeño laboral.
Rho de Spearman	Involucramiento laboral.	Coefficiente de correlación	,790**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Interpretación:

En la tabla 8 muestra, el coeficiente de correlación ($Rho = 0,790^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva y significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión involucramiento laboral, mayor será el desempeño laboral de los 83 colaboradores del área administrativa.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Tabla 9

Supervisión y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la universidad investigada.

		Desempeño laboral.
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,830**
Supervisión.	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

Interpretación:

En la tabla 9 se muestra, el coeficiente de correlación ($Rho = 0,830^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva y significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión supervisión, mayor será el desempeño laboral de los 83 colaboradores del área administrativa.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Tabla 10

Comunicación y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la universidad investigada.

		Desempeño laboral.
Rho de Spearman	Coefficiente de	,835**
Comunicación.	correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

Interpretación:

En la tabla 10 se muestra, el coeficiente de correlación ($Rho = 0,835^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva y significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión comunicación, mayor será el desempeño laboral de los 83 colaboradores del área administrativa.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Tabla 11

Condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la universidad investigada.

		Desempeño laboral.
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,844**
	Condiciones laborales.	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	83

Interpretación:

En la tabla 11 se muestra, el coeficiente de correlación ($Rho = 0,844^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva y significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión condiciones laborales, mayor será el desempeño laboral de los 83 colaboradores del área administrativa.

4.1.3. Discusión de resultados

La investigación titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad mencionada, donde se observó que, participaron en el estudio, 83 colaboradores del área administrativa bajo un muestreo censal o poblacional, en donde, el procesamiento fue determinado según la R de Pearson y mediante la correlación significativa al nivel ,000 (bilateral) según el programa estadístico SPSS versión 26. Asimismo, de acuerdo al objetivo general de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima, se indicó que, de acuerdo a la hipótesis general presentada en el estudio, el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, bajo un ($Rho = 0,890^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en donde se indica que, ambas variables se relacionan de manera positiva y también significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable clima organizacional, mayor será la puntuación del desempeño laboral de los 83 profesionales investigados; resultados que coinciden con el estudio de Santamaría (2020), que fue desarrollado en Ecuador, para medir la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa en Ecuador, mediante un diseño metodológico fue no experimental, transaccional y correlacional, con un enfoque mixto, cuantitativo-cualitativo, en donde finalmente, se encontró que, el clima organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., con una correlación de Pearson de 0.919, es decir, existe una relación alta entre sus variables como en el caso de este estudio; así, mientras el clima organizacional sea el óptimo, el desempeño laboral también lo será; por tanto, estos resultados son diferentes a la investigación de Rojas (2018), que fue desarrollado en Perú para medir la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública de Huancayo, mediante una muestra de 38 trabajadores, en donde se dio a conocer que, clima organizacional y desempeño laboral tienen una relación baja, según la correlación Rho de Spearman de 0.381 lo que indicó una correlación positiva baja, diferente a los resultados de esta investigación; por lo que, este estudio afirma que, es la

teoría de las relaciones humanas la que ofrecen a las empresas e instituciones mejorar las condiciones de trabajo para los empleados, tanto de manera física como emocional, con el fin de que el equipo de trabajo logre desarrollar mejor las tareas, propicie más confianza y participación en los colaboradores, que es lo que es imprescindible manejar en las empresas para que su personal se siente más motivado y satisfecho (Bohórquez et al., 2020).

Además, de acuerdo al objetivo específico primero de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima, se indicó que, de acuerdo a la hipótesis específica primera presentada en el estudio, la realización personal se relaciona positiva y significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, bajo un ($Rho = 0,820^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en donde se indica que, ambas variables se relacionan de manera positiva y también significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión primera del clima organizacional que es realización personal, mayor será la puntuación del desempeño laboral de los 83 profesionales investigados; resultados que coinciden con el estudio de Huaripoma y Rosado (2018) el cual fue desarrollada en la ciudad de Lima, para medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima, mediante una metodología no experimental de tipo cuantitativo correlacional, en donde finalmente se encontró que, clima organizacional y desempeño laboral se relacionan positivamente, según la correlación Rho de Spearman de 0.648 lo que indicó una correlación positiva considerable; y resultados que son diferentes a la investigación del estudio realizado por Zans (2017) en la ciudad de Matagalpa - Nicaragua, quien investigó el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Facultad Regional de Nicaragua, mediante un diseño metodológico no experimental, con un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo-explicativo, en donde se encontró que, el clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad, con una correlación de Pearson de 0.451, lo que indica una relación positiva baja porque seguramente la realización personal de sus miembros es menos valorada que la realización de la institución donde laboran y no se le brinda la importancia que debería para que el desempeño laboral de los mismos sea el idóneo; por lo que, este estudio afirma

que, es la teoría del desempeño laboral la que se encuentra estrechamente ligada a la conducta humana porque es el comportamiento de las personas en su ambiente de trabajo, los mismos que pueden ser medidos en términos de competencias y formas de contribución, y cómo este se desenvuelve en medio de las exigencias y requerimientos que se le pide en el puesto de trabajo (Monreal et al., 2018).

También, de acuerdo al objetivo específico segundo de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima, se indicó que, de acuerdo a la hipótesis específica segunda presentada en el estudio, el involucramiento laboral se relaciona positiva y significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, bajo un ($Rho = 0,790^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en donde se indica que, ambas variables se relacionan de manera positiva y también significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión segunda del clima organizacional que es involucramiento laboral, mayor será la puntuación del desempeño laboral de los 83 profesionales investigados; resultados que coinciden con el estudio de Vásquez y Ordoñez (2020), en Ecuador, sobre el clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de Babahoyo, mediante el diseño metodológico fue no experimental, transversal y correlacional con un enfoque cualicuantitativo, por el cual se da a conocer que, el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores del estudio, con una correlación de Pearson de 0.641, lo que indica una relación positiva considerable; por tanto, es similar porque mientras que el clima organizacional mejora, mejora también el involucramiento laboral de sus trabajadores y el desempeño laboral de la empresa; así, esta investigación difiere del estudio de, Zans (2017) realizado en Nicaragua, sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una entidad en Nicaragua, mediante un diseño metodológico no experimental, descriptivo-explicativo, bajo una muestra de 59 trabajadores de dicha organización, en donde se dio a conocer que, el clima organizacional influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad, con una correlación de Pearson de 0.451, lo que indica una relación positiva baja; es así que, el involucramiento laboral solo incide de manera media en el desempeño laboral de estos trabajadores de la investigación, mientras que en este estudio la relación entre el involucramiento laboral que mejora el clima organizacional sí presenta una fuerte

relación con el desempeño laboral; así, este estudio afirma que, es la teoría del clima organizacional, la que se encuentra condicionada a las percepciones que tienen los trabajadores de la organización donde trabajan en el sentido en el que la empresa evoluciona, además de medir el estado interno de la empresa y establecer la productividad de la empresa (Solana y Urteaga, 2017).

De igual manera, de acuerdo al objetivo específico tercero de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima, se indicó que, de acuerdo a la hipótesis específica tercera presentada en el estudio, la supervisión se relaciona positiva y significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, bajo un ($Rho = 0,830^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en donde se indica que, ambas variables se relacionan de manera positiva y también significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión tercera del clima organizacional que es supervisión, mayor será la puntuación del desempeño laboral de los 83 profesionales investigados; resultados que coinciden con el estudio de Pastor (2018) en Lima sobre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos, bajo una muestra de 280 trabajadores administrativos, en donde se dio a conocer que, existe relación directa entre las variables; es decir, mientras mejor sea la percepción de clima organizacional mejor será el desempeño laboral de los trabajadores, según la correlación Rho de Spearman de 0.941 lo que indicó una correlación positiva media; es así que, a mayor supervisión y control en la organización, mayor será la voluntad y capacidad de ejecutar las labores asignadas en la empresa; y resultados que son diferentes a la investigación del estudio realizado por Bustillos (2016), en Ecuador sobre, el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, bajo una muestra de 10 colaboradores debido al porcentaje reducido de la empresa, y en donde se dio a conocer que más relevante del estudio dio a conocer que, el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la organización, afecta el comportamiento de cada trabajador; sin embargo, los efectos negativos del desempeño laboral no se debe a la falta de supervisión del personal, sino a las malas condiciones laborales en la que trabaja el mismo, lo que genera en ellos, sentimientos de insatisfacción; es así que, la teoría de las relaciones humanas da a entender la importancia de la eficiencia de la

armonía organizacional entre los obreros, ya que esta teoría rechazó la teoría clásica que estudiaba al ser humano como una máquina que solo cumplía órdenes y es cuando se empieza a brindar la verdadera importancia al factor humano y es vista como el recurso fundamental en las organizaciones porque se preocupa en ofrecer mejores condiciones de trabajo, físicas y emocionales, y entre ellas, lo necesario que resulta la supervisión en el proceso organizacional para que la empresa mantenga un orden y se cumplan los objetivos trazados en el momento planeado (Pastor, 2018).

Por lo tanto, de acuerdo al objetivo específico cuarto de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima, se indicó que, de acuerdo a la hipótesis específica cuarta presentada en el estudio, la comunicación se relaciona positiva y significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, bajo un ($Rho = 0,835^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en donde se indica que, ambas variables se relacionan de manera positiva y también significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión cuarta del clima organizacional que es comunicación, mayor será la puntuación del desempeño laboral de los 83 profesionales investigados; resultados que coinciden con el estudio de Colchado (2018), en Chimbote, sobre el clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de Casma, bajo una muestra de 18 empleados, se dio a conocer la existencia de una relación positiva media entre las dos variables estudiadas en los colaboradores de una empresa ($R = 0,790$, con un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$); dado que, la comunicación no resulta ser un problema grave que origine la falta de un desempeño laboral eficiente, sino que lo viene originada, mayormente, por el trato que tienen los trabajadores de esta empresa investigada con sus jefes próximos; y, difiere de la investigación de Palomino, Saavedra y Zapata (2016), en Chincha sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de Ica, bajo una muestra de 164 trabajadores de la empresa Prosegur, donde se dio a conocer que, clima organizacional y desempeño laboral se relacionan, según la correlación Rho de Spearman de 0.239 lo que indicó una correlación positiva baja; dado que, la comunicación no resulta ser un problema grave que origine la falta de un desempeño laboral eficiente, sino que lo viene originada, mayormente, por el trato que tienen los trabajadores de esta empresa investigada con sus jefes próximos; razón por el cual, la teoría del desempeño laboral indica que este determinada los factores

importantes que influyen en las acciones, en el logro de objetivos y en la puesta en práctica de las habilidades para que el trabajador se comprometa con su trabajo y su rendimiento sea el esperado por la organización (Pastor, 2018); razón por el cual, la teoría del desempeño laboral indica que este determinada los factores importantes que influyen en las acciones, en el logro de objetivos y en la puesta en práctica de las habilidades para que el trabajador se comprometa con su trabajo y su rendimiento sea el esperado por la organización.

Finalmente, de acuerdo al objetivo específico quinto de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima, se indicó que, de acuerdo a la hipótesis específica quinta presentada en el estudio, la comunicación se relaciona positiva y significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como colaboradores del área administrativa de la universidad investigada, bajo un ($Rho = 0,844^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en donde se indica que, ambas variables se relacionan de manera positiva y también significativa; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la quinta del clima organizacional que es condiciones laborales, mayor será la puntuación del desempeño laboral de los 83 profesionales investigados; resultados que coinciden con el estudio de Ccoriñaupa y Gavino (2018), en Lima sobre el clima organizacional y desempeño laboral en los asesores de una empresa, bajo una muestra de 61 asesores administrativos, donde se dio a conocer que, existe una relación directa entre dichas variables; por lo que, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, según la correlación Rho de Spearman de 0.531 lo que indicó una correlación positiva media; dado que, las condiciones laborales ofrecidas en esta empresa son, en su mayoría beneficiosas para su personal, y es por ello que, el desempeño de sus labores es lo esperado; y resultados que difieren de la investigación de Peralta (2019), en Piura sobre el clima organizacional y desempeño en una empresa de Lima emitido por la Universidad de Piura, bajo una muestra de 90 trabajadores, en donde se mostró una relación positiva baja entre las dos variables estudiadas en los colaboradores de una empresa ($R = 0,533$, con un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$); dado que, las condiciones laborales no es lo que propicia un bajo desempeño de las labores de sus miembros, sino la falta de sentido humano, trato, amabilidad y empatía, lo que es poco valorado en esta

empresa porque no se capacita al personal sobre habilidades blandas e inteligencia emocional; por el cual, la teoría de la motivación demuestra como la satisfacción laboral que deviene de una buena práctica de recursos brinda cada vez más importancia al factor humano y este beneficia a la empresa; ya que, si un colaborador trabaja en condiciones de motivación inadecuada, este tendrá sensaciones de insatisfacción laboral y no podrá desempeñar mejor sus funciones en la empresa (Días et al., 2017).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Según los resultados encontrados en el estudio, se concluye que, el objetivo general de la investigación presenta relación positiva y significativa ($Rho = 0,890^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.
2. Según los resultados encontrados en el estudio, se concluye que, el objetivo específico primero de la investigación presenta relación positiva y significativa ($Rho = 0,820^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.
3. Según los resultados encontrados en el estudio, se concluye que, el objetivo específico segundo de la investigación presenta relación positiva y significativa ($Rho = 0,790^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.
4. Según los resultados encontrados en el estudio, se concluye que, el objetivo específico tercero de la investigación presenta relación positiva y significativa ($Rho = 0,830^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.
5. Según los resultados encontrados en el estudio, se concluye que, el objetivo específico cuarto de la investigación presenta relación positiva y significativa ($Rho = 0,835^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

6. Según los resultados encontrados en el estudio, se concluye que, el objetivo específico quinto de la investigación presenta relación positiva y significativa ($Rho = 0,844^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

5.2 Recomendaciones

1. Según los resultados encontrados en el objetivo general del estudio, se recomienda que los directivos de la Universidad Privada Norbert Wiener inviertan más recursos económicos y financieros para que su área administrativa implemente un programa de habilidades blandas y se logre un mejor desarrollo personal, involucramiento laboral, apoyo en las tareas, fluidez en la comunicación y se mejoren las condiciones laborales; y, de esta manera, se mejore aún más el clima organizacional.
2. Según los resultados encontrados en el objetivo específico primero del estudio, se recomienda que los directivos de la Universidad Privada Norbert Wiener, centre sus esfuerzos en mejorar el desarrollo personal y profesional de su personal, dirigido a cuidar al colaborador y hacerlo sentir parte de la organización, implementando talleres periódicos de desarrollo personal y profesional en el área administrativa.
3. Según los resultados encontrados en el objetivo específico segundo del estudio, se recomienda que los directivos de la Universidad Privada Norbert Wiener, mejore el compromiso e identificación de sus colaboradores con la institución, celebrando los logros colectivos y ayudándoles a desarrollar mejor su carrera profesional y permitiendo que su personal se sienta más satisfecho en su ambiente de trabajo.
4. Según los resultados encontrados en el objetivo específico tercero del estudio, se recomienda que los directivos de la Universidad Privada Norbert Wiener, mejoren los procesos de dirección e inspección de las labores de sus colaboradores para que se garantice un mejor cumplimiento de los propósitos y objetivos organizacionales.
5. Según los resultados encontrados en el objetivo específico cuarto del estudio, se recomienda que los directivos de la Universidad Privada Norbert Wiener, programen eventos y capacitaciones constantes relacionados a fomentar el equilibrio entre las relaciones laborales y personales de sus miembros y se mejore

la claridad y fluidez de la comunicación entre los colaboradores del área administrativa.

6. Según los resultados encontrados en el objetivo específico quinto del estudio, se recomienda que los directivos de la Universidad Privada Norbert Wiener, mejoren las condiciones laborales de sus colaboradores administrativos, creando ambientes de apoyo, flexibilidad en el lugar de trabajo, programas de salario emocional y de actividades fuera del lugar de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Alegre, A.; Barrientos, R; y Milla, M. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de una universidad pública y una privada. *Champ Okoko* 10(1), 165-176.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338752>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research* 18(3), 39–49.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, C. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bohórquez, E.; Pérez, M.; Caiche, W.; y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bustillos, L. (2016). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESIS-LUC%C3%8DA-BUSTILLOS.pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación* 9(1), 25-34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

- Chávez, S., Esparza, O., y Riosvelasco, L. (2020). Diseños pre experimentales y quasi experimentales aplicados a las ciencias sociales y a la educación. *Enseñanza e investigación en psicología*, 2(2), 167-178.
<https://revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/104>
- Chirinos, A.; Martínez, M. y Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *EAN*, 84(1), 43-61.
DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>.
- Cienfuegos, A. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. *Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 7(13), 15-36. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015
- Colchado, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de Gestión Administrativa: UGEL – Casma – 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad San Pedro]. Repositorio institucional de la USP.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10890/Tesis_60849.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccoriñaupa, G. y Gavino, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional de la UPU.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1538/Gavi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cruz, J. (2018). The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. *Pensamiento y Gestión*, 45(1), 58-81.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Delfín, F.; y Acosta, M. (2016). Analysis and relevance in business development. *Pensamiento y Gestión*, 40(1), 186-202.

<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>

Días, C., Teixeira, A., Oroski, G. y stipp, M. (2017). Nursing team management: factors associated with job satisfaction. *Enfermería global* 45(2), 15–33. <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/pdf>

Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y administración* 16 (47), 193–239. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412017000300193&script=sci_arttext&tlng=en

Estrada, G.; y Parra, J. (2016). Las implicaciones éticas y bioéticas en la investigación científica *Medicina*, 11(2), 115-118. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-96072016000200010

Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos*. Alicante: Área de innovación y Desarrollo S.L.

Gil, F. (2019, abril, 29). Aptitus: 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes, *Diario Gestión*, p.01. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>

Gil, F. (2019, octubre, 03). Encuestas de clima laboral: Menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar, *Diario Gestión*, p.01. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>

Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing internacional en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional de la URP.

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1653>

Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw – Hill.

Huaripoma, M. y Rosado, P. (2018). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de Lima 2017, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la USIL.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3731/1/2018_HuaripomaCoronado.pdf

Madero, S. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Acta Universitaria*, 29(e2153), 73-90.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

Malluk, A. (2018). Organizational happiness: mediation between employee valuation and productivity. A look at its management in the state sector. *Habanera de Ciencias Médicas* 17(33), 215-250.
<https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/view/2187/2509>

Morales, W. (2018). *Liderazgo transformacional y el desarrollo organizacional en los colaboradores de la asociación mutualista de técnicos y suboficiales de la fuerza aérea del Perú Barranco – 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio digital UAP.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/643/WENDY%20NICOLE%20MORALES%20TORRES.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Monreal, P., Perera, S., Martínez, M.; y Selva, C. (2018). The medical community's perceptions of management of the layoff process. *Saúde Pública*, 33(8), 1-12.
<https://scielosp.org/pdf/csp/2017.v33n8/e00041915/es>

Oliveros, B. (2017). *Cultura del trabajo y gestión de recursos humanos en Venezuela*.

ORVIS, 13(37), 73-90. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383005.pdf>

Pujol, L., y Davos, G. (2018). Job satisfaction: a literatura review of its main antecedents. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21255535002/html/index.html>

Palomino, M.; Saavedra, D. y Zapata, M. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores bajo la modalidad de tercerización de la empresa Prosegur Sucursal Ica, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional de la UIGV. <http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/1056/PALOMINO%20D.%20C%20MARIEL%3B%20SAAVEDRA%20E.%2C%20DJANIRA%20Y%20ZAPATA%20B.%2C%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la USIL.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c17d8a7-6ca8-4430-a746-943710bb96dd/content>

Peralta, P. (2019). *Clima organizacional y desempeño en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima – Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio institucional de la UP.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4347/TSP_AE_1923.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 10-23.

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Rodríguez, O. (2020). The emotional salary and its relationship with the effectiveness levels *Universidad de Cienfuegos*, 12(1), 141-149.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-141.pdf>

Rojas, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018, Perú* [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la USMP. http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas_cip.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, M. y García, L., (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2016). *Metodologías y diseños de investigación científica*. Lima: URP.

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional de la UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Solana y Urteaga. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Human and Social Management*, 18(05), 93-115. <://www.scielo.br/j/ram/a/T6kjFY5StcXQKD58cMmpbQf/?lang=en>

Thinkstock, P. (2018, agosto, 20). 86% de peruanos estarían dispuestos a renunciar por un mal clima laboral. *Diario Gestión*, p.01.

Trujillo, J. (2019). Investigación científica, acceso abierto y democratización del conocimiento. *Investigación educativa de la REDIECH*, 10(19), 5-10. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521658239001/html/>

Vásquez y Ordoñez (2020). Clima organizacional y desempeño laboral: caso empresa

pública del control de tránsito Babahoyo. *Revista ENEMI* 53(9), 16–26.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5161/1/KATRINA%20ORDO%c3%91EZ%20MURILLO-%20ACTUALIZADO.pdf>

Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016., Nicaragua* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional de la UNAN <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia.

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p align="center">Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 - Lima?</p> <p align="center">Problemas específicos</p>	<p align="center">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p> <p align="center">Objetivos específicos</p>	<p align="center">Hipótesis general</p> <p>Clima organizacional y desempeño laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p> <p align="center">Hipótesis específicas</p>	<p align="center">Variable 1:</p> <p>Clima organizacional.</p> <p align="center">Dimensiones:</p> <p>Realización personal. Involucramiento laboral. Supervisión. Comunicación. Condiciones laborales.</p>	<p align="center">Tipo de investigación:</p> <p>Básico.</p> <p align="center">Método y diseño de investigación:</p> <p>Método hipotético-deductivo y diseño no experimental.</p> <p align="center">Población y muestra:</p> <p>La población censal estuvo integrada por 83</p>

<p>¿Cuál es la relación entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?</p>	<p>Determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>	<p>Realización personal y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones: Motivación. Responsabilidad. Liderazgo y trabajo en equipo. Formación y desarrollo personal.</p>	<p>colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, en el año 2020 y en la ciudad de Lima.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?</p>	<p>Determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>	<p>Involucramiento laboral y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>		

<p>¿Cuál es la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?</p>	<p>Determinar la relación entre supervisión y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>	<p>Supervisión y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?</p>	<p>Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>	<p>Comunicación y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre condiciones</p>	<p>Determinar la relación entre condiciones</p>	<p>Condiciones laborales y desempeño laboral se</p>		

laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima?	laborales y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.	relacionan positivamente en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.		
---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración de los autores.

Anexo N°2: Matriz de operacionalización de las variables.

Variable 1: Clima organizacional.

Definición operacional: Es una expresión personal de la apreciación que los colaboradores y directivos tienen de la organización, el cual influye negativa o positivamente en el desarrollo de la institución. El cual sigue el criterio de calificación de: 1,2,3,4 y 5, los cuales corresponden a la escala valorativa de: Ninguna o nunca, poco, regular, mucho y todo o siempre.

Matriz operacional de la variable 1.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Realización personal.	1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	Ordinal.	1. Ninguna o nunca.
	2. La institución brinda reconocimientos por los logros.		
	3. La institución promueve la capacitación que se necesita.		
	4. La institución promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.		
	5. Se siente comprometido con el éxito en la institución.	Ordinal.	3. Regular.
	6. Se hacen mejor las cosas cada día en la institución.		

Involucramiento laboral.	7. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		4. Mucho.
	8. La calidad de los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo del personal.		
Supervisión.	9. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	Ordinal.	5. Todo o siempre.
	10. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.		
	11. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.		
	12. El trabajo se realiza en función a los métodos o planes establecidos.		
Comunicación.	13. La información fluye adecuadamente en la organización.	Ordinal.	
	14. Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo.		
	15. La organización se promueve la comunicación interna.		
	16. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.		
Condiciones laborales.	17. Existe buena administración de los recursos de la institución.	Ordinal.	
	18. Los grupos de trabajo funcionan como un equipo bien organizado.		
	19. La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.		
	20. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.		
	21. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.		
	22. La remuneración es de acuerdo al desempeño.		

Fuente: Elaboración de los autores.

Variable 2: Desempeño laboral.

Definición operacional: Es la calidad del trabajo que realiza el personal de una institución en donde pone en práctica desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales. El cual sigue el criterio de calificación de: 1,2,3 y 4, los cuales corresponden a la escala valorativa de: Nunca, a veces, frecuentemente y siempre.

Matriz operacional de la variable 2.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Realización personal.	1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	Ordinal.	1. Nunca. 2. A veces. 3. Frecuentemente. 4. Siempre
	2. Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.		
	3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa.		
	4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.		
	5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.		
	6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.		
	7. Se promueve los altos niveles de desempeño.		
	8. Realiza el trabajo en el tiempo establecido.		

Involucramiento laboral.	9. Se siente comprometido con el éxito en la institución.	Ordinal.	
	10. Se hacen mejor las cosas cada día en la institución.		
	11. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.		
	12. La calidad de los productos y/o servicios de la institución, son motivo de orgullo.		
Supervisión.	13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	Ordinal.	
	14. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.		
	15. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.		
	16. El trabajo se realiza en función a los métodos o planes establecidos.		
Comunicación.	17. La información fluye adecuadamente en la organización.	Ordinal.	
	18. Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo.		
	19. La organización se promueve la comunicación interna.		
	20. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.		
Condiciones laborales.	21. Existe buena administración de los recursos de la institución.	Ordinal.	
	22. Los grupos de trabajo funcionan como un equipo bien organizado.		
	23. La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.		
	24. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.		
	25. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.		
	26. La remuneración es de acuerdo al desempeño.		

Fuente: Elaboración de los autores.

Anexo N°3: Instrumentos.

Cuestionario 1: Clima Organizacional.

Estimado colaborador:

Reciba un cordial saludo, nuestros nombres son: Jorge Samamé y Diana Díaz, estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener en la maestría de Gestión Pública y Gobernabilidad, los cuales realizan una investigación que necesita de su colaboración a través del llenado de los presentes cuestionarios. Por ello, debe saber que su participación en este estudio es estrictamente voluntario y anónimo, y que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial; por tanto, si desea participar le solicito completar la sección destinada al formato de consentimiento informado y anotar sus datos generales. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas. Agradecemos su participación.

Leyenda:

1.	2.	3.	4.	5.
Nunca o nunca.	Poco.	Regular.	Mucho.	Todo o siempre.

N.º	VARIABLE / ítems	1	2	3	4	5
Indicador 1: Desarrollo personal						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	La organización brinda reconocimientos por los logros.					
Indicador 2: Desarrollo profesional						

3	La organización promueve la capacitación que se necesita.					
4	La organización promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
Indicador 3: Compromiso con la institución						
5	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
6	Se hacen mejor las cosas cada día en la organización.					
Indicador 4: Identificación con la institución						
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
8	La calidad de los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
Indicador 5: Apoyo a las tareas						
9	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
10	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
Indicador 6: Funcionamiento						
11	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
12	El trabajo se realiza en función a los métodos o planes establecidos.					
Indicador 7: Fluidez en la comunicación						
13	La información fluye adecuadamente en la organización.					

14	Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo.					
Indicador 8: Claridad en la Comunicación						
15	La organización se promueve la comunicación interna.					
16	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
Indicador 9: Elementos Materiales						
17	Existe buena administración de los recursos de la organización.					
18	Los grupos de trabajo funcionan como un equipo bien organizado.					
Indicador 10: Elementos Psicosociales						
19	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.					
20	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.					
Indicador 11: Elementos Económicos						
21	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
22	La remuneración es de acuerdo al desempeño.					

Agradecemos su participación.

Cuestionario 2: Desempeño laboral.

Leyenda:

1.	2.	3.	4.
Nunca.	A veces.	Frecuentemente.	Siempre.

N.º	VARIABLE / ítems	1	2	3	4
Indicador 1: Generación de ideas					
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.				
Indicador 2: Resultados					
2	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
Indicador 3: Retroalimentación					
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa.				
Indicador 4: Desempeño					
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
Indicador 5: Tareas					
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.				
Indicador 6: Desarrollo personal					
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
Indicador 7: Niveles de Desempeño					
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
Indicador 8: Trabajo sin errores					
8	Realiza el trabajo en el tiempo establecido.				
Indicador 9: Trabajo independiente					

9	Puede trabajar de forma independiente.				
Indicador 10: Trabajo metódico					
10	Produce su trabajo en forma metódica y ordenada.				
Indicador 11: Puntualidad					
11	Cumple con el horario.				
Indicador 12: Responsabilidad en las acciones					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.				
Indicador 13: Responsabilidad del puesto					
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.				
Indicador 14: Cambios					
14	Informa oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.				
Indicador 15: Iniciativa					
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
Indicador 16: Problemas					
16	Se anticipa a los problemas futuros.				
Indicador 17: Dificultad					
17	Reacciona efectivamente frente a las dificultades o situaciones conflictivas.				
Indicador 18: Claridad					
18	Responde de forma clara las dudas.				
Indicador 19: Respeto					
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.				

Indicador 20: Valoración					
20	Valora las ideas de todo el equipo de trabajo.				
Indicador 21: Capacidad					
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.				
Indicador 22: Cambio					
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.				
Indicador 23: Preparación					
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.				
Indicador 24: Capacitación					
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
Indicador 25: Metas					
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente.				
Indicador 26: Desarrollo					
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
Indicador 27: Experiencia					
27	Aplica la experiencia para demostrarlos en los resultados.				
Indicador 28: Preparación					
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Agradecemos su participación.

Anexo N°4: Confiabilidad de los instrumentos.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD SEGÚN EL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

1.- INSTRUMENTO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	22

2.- INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	28

Anexo N°5: Aprobación del comité de ética.

NO REQUIERE

Anexo N°6: Formato de consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre de la tesis: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

El objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2020 – Lima.

Estimado colaborador del área administrativa de la Universidad Privada Norbert Wiener, somos Jorge Samamé y Diana Díaz, estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener en la maestría de Gestión Pública y Gobernabilidad, los cuales nos encontramos realizando nuestra tesis magistral, por el cual, si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios. El primero que consta de 22 preguntas sobre el clima organizacional que percibe; y, el segundo que consta de 28 preguntas sobre el desempeño laboral que percibe en su área.

Usted debe saber que su participación en este estudio será estrictamente voluntario y anónimo, y que toda información que se recoja será confidencial. Por ello, si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber a los investigadores o de no responder, quedando excluido del estudio.

Esta investigación no genera riesgos para su salud física, emocional o mental. Su firma en este documento da su aval y demuestra que acepta todas las condiciones mencionadas anteriormente.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, declaro haber sido informado(a) del objetivo de investigación. Reconozco que la información que yo proporcione en el curso de esta investigación será estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que mi firma en este documento significa que he decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento informado.

Firma del colaborador del área administrativa de la
Universidad Privada Norbert Wiener.

Anexo N°7: Informe de Turnitin