REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos

Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024

Tesis presentada por la Bachiller:

Castro Alarcon, Fernanda Leonor

ORCID: 0009-0004-1685-9220

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos

Asesora:

Dra. Rivas Vargas, Úrsula Irene

ORCID: 0009-0003-5753-2956

Arequipa-Perú

2025

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 02 de Junio del 2025

Dictamen: 013258-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 013258, presentado por:

2023001792 - **CASTRO ALARCON FERNANDA LEONOR**

Titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEñO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA EN LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES EN AREQUIPA, 2024

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29666930 - **ROSADO LINARES MARTIN LARRY**
DICTAMINADOR

29714707 - **QUIROZ HUERTA CARLOS ALBERTO**
DICTAMINADOR

30402488 - **SAMALVIDES MARQUEZ ELBERTH HERNAN**
DICTAMINADOR

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEñO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGíA EN LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTíN DE PORRES EN AREQUIPA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	16%	11%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Garcia Anco, Julia Eva. "Sistema de valores éticos y formación profesional en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNA-Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
7	Montoya Meza, Daniel Alfredo. "Relacion entre el clima organizacional y la evaluacion del desempeno del personal en una empresa de servicios turisticos : caso PTS Peru 2015.",	1%

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada, con admiración y respeto a mis queridos padres Jimena y David, por creer en mí y en mis capacidades, incluso en los momentos en que yo dudaba. Con su amor, me dieron lo más valioso: educación y valores, brindándome las herramientas necesarias para crecer personal y profesionalmente. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación, lo cual ha contribuido significativamente a la consecución de este logro académico.

A mi hermana Carito, por su apoyo incondicional durante toda esta travesía. Su aliento y motivación en mis noches de desvelo fueron primordiales para no rendirme y seguir avanzando un peldaño más en mi carrera profesional.

En definitiva, mi querida familia me ha demostrado que los límites solo existen en nuestra mente, y que, con esfuerzo y dedicación, todo es posible. Por tanto, este sueño que hoy se cumple también es de ustedes, porque lo construimos juntos, con amor, sacrificio y perseverancia. Los amo con todo mi corazón.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi carrera, por ser mi guía y soporte, y por otorgarme la fortaleza y sabiduría en cada paso de este viaje académico. Él ha sido mi claridad en tiempos de incertidumbre; por esa razón le entrego a Dios el presente trabajo porque sin su gracia, nada de esto habría sido posible.

Agradezco profundamente a mis padres, quienes han sido mi sostén en cada etapa de este proceso. Gracias por sus sacrificios, por creer en mí aun en los momentos más difíciles y por ser mi mayor motivación para seguir adelante.

Asimismo, quiero agradecer a mis profesores de la Universidad Católica Santa María, quienes, durante las clases de maestría, con su sabiduría supieron orientarme y brindarme los conocimientos necesarios para seguir creciendo profesionalmente. Definitivamente, me llevo los mejores recuerdos de cada uno de ellos.

Gracias también, a mi asesora de tesis, Dra. Úrsula Irene Rivas Vargas, por el tiempo que me ha dedicado. Su guía y apoyo, basados en su experiencia, han sido fundamentales en este proceso. Sus conocimientos y paciencia han sido invaluables para mi persona.

Por último, agradezco a la coordinadora de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres de Arequipa por brindarme la oportunidad de llevar a cabo el trabajo de campo dentro de las instalaciones y por haberme permitido acceder a la información necesaria para el desarrollo de este trabajo. En esa línea, un agradecimiento especial a todos los docentes de la Facultad de Odontología, quienes, con su tiempo y participación desinteresada, han aportado notablemente a la presente investigación.

Definitivamente, el camino para llegar a esta meta no ha sido fácil, pero gracias al apoyo incondicional de cada una de estas personas, este logro ha sido posible.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad San Martín de Porres en Arequipa, 2024. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 104 docentes de la Facultad de Odontología de la USMP de Arequipa, habiéndose aplicado el muestreo aleatorio simple a 82 docentes entre varones y mujeres, a quienes se le aplicaron el instrumento de cuestionarios debidamente estructurados, los cuales fueron previamente validados para medir las variables en estudio.

En ese sentido, los resultados evidenciaron una correlación significativa y positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral, a un valor p=0.000 y Rho=0,678, lo cual señala que un entorno institucional favorable contribuye a mejorar el rendimiento, motivación y satisfacción de los docentes. Asimismo, los docentes percibieron el clima organizacional y el desempeño laboral como óptimo y satisfactorio, a través de los resultados de las dimensiones con porcentajes buenos. Por otro lado, la dimensión responsabilidad tiene relación con el desempeño laboral obteniendo resultados positivos.

Por tanto, se concluye que priorizar en fortalecer el clima organizacional, debe ser indispensable para las autoridades académicas de la USMP de Arequipa, puesto que ello permite optimizar el desempeño de los docentes y al mismo tiempo mejorar la calidad educativa en la Facultad de Odontología.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, docentes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and faculty performance at the Faculty of Dentistry at the San Martín de Porres University in Arequipa, 2024. The study was conducted using a descriptive-correlational, cross-sectional, quantitative approach. The sample consisted of 104 faculty members from the Faculty of Dentistry at the USMP in Arequipa. Simple random sampling was used to select 82 male and female faculty members. These faculty members were administered appropriately structured questionnaires, which were previously validated to measure the study variables.

In this regard, the results showed a significant and moderate positive correlation between organizational climate and faculty performance, with a p value of 0.000 and a rho value of 0.678. This indicates that a favorable institutional environment contributes to improving faculty performance, motivation, and satisfaction. Furthermore, faculty members perceived the organizational climate and faculty performance as optimal and satisfactory, based on the results of the dimensions, with good percentages. On the other hand, the responsibility dimension is related to job performance, yielding positive results.

Therefore, it is concluded that prioritizing strengthening the organizational climate should be essential for the academic authorities of the USMP in Arequipa, since this allows for optimizing faculty performance and, at the same time, improving the quality of education at the School of Dentistry.

Keywords: Organizational climate, job performance, faculty.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN **1**

HIPÓTESIS **2**

OBJETIVOS **3**

CAPÍTULO I **4**

MARCO TEÓRICO **4**

1.1. Clima organizacional 4

1.1.1. Definición 4

1.1.2. Teorías de clima organizacional 5

1.2. Desempeño laboral 11

1.2.1. Definición 11

1.2.2. Teorías del desempeño laboral 12

1.3. El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral 17

1.4. Análisis de antecedentes investigativos 18

CAPÍTULO II **22**

METODOLOGÍA **22**

2.1. Tipo y nivel de investigación 22

2.2. Técnicas e instrumentos y materiales de verificación 22

2.2.1. Ficha Técnica de cuestionario de clima organizacional 22

2.2.2. Ficha Técnica de cuestionario de desempeño laboral 22

2.2.3. Análisis de variables 23

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3. Campo de Verificación 24
2.3.1. Ubicación espacial 24
2.3.2. Ubicación temporal 25
2.3.3. Unidades de Estudio 25
2.4. Estrategia de recolección de datos 26
2.4.1. Organización 26
2.4.2. Recursos 26
2.4.3. Confiabilidad 26
2.4.4. Validación 27
2.4.5. Criterios para el manejo de resultados 28
CAPÍTULO III 29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 29
3.1. Resultados 29
3.1.1. Clima organizacional 29
3.1.2. Resumen de diagnóstico del Clima Organizacional 38
3.1.3. Desempeño laboral 39
3.1.4. Resumen de diagnóstico del desempeño laboral 42
3.1.5. Relación entre la dimensión responsabilidad y desempeño laboral 43
3.1.6. Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral 43
3.2. Discusión 44
CONCLUSIONES 47
RECOMENDACIONES 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49
ANEXO 53

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables 23

Tabla 2 Dimensión: Estructura (organización) 29

Tabla 3 Dimensión: Responsabilidad 30

Tabla 4 Dimensión: Recompensa 31

Tabla 5 Dimensión: Desafío 32

Tabla 6 Dimensión: Relaciones (humanas) 33

Tabla 7 Dimensión: Cooperación 34

Tabla 8 Dimensión: Estándares (desempeño) 35

Tabla 9 Dimensión: Conflicto 36

Tabla 10 Dimensión: Identidad (objetivos) 37

Tabla 11 Resumen de dimensiones de clima organizacional 38

Tabla 12 Dimensión: Desempeño de tareas 39

Tabla 13 Dimensión: Desempeño contextual 40

Tabla 14 Dimensión: Desempeño contraproducente 41

Tabla 15 Resumen de dimensiones de desempeño laboral 42

Tabla 16 Prueba Rho de Spearman dimensión responsabilidad y desempeño laboral 43

Tabla 17 Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral 44

Tabla 18 Alfa de Cronbach de Clima Organizacional 66

Tabla 19 Alfa de Cronbach de Desempeño Laboral 66

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión: Estructura (organización) 29

Figura 2 Dimensión: Responsabilidad 30

Figura 3 Dimensión: Recompensa 31

Figura 4 Dimensión: Desafío 32

Figura 5 Dimensión: Relaciones (humanas) 33

Figura 6 Dimensión: Cooperación 34

Figura 7 Dimensión: Estándares (desempeño) 35

Figura 8 Dimensión: Conflicto 36

Figura 9 Dimensión: Identidad (objetivos) 37

Figura 11 Dimensión: Desempeño de tareas 39

Figura 12 Dimensión: Desempeño contextual 40

Figura 13 Dimensión: Desempeño contraproducente 41

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de Clima Organizacional 53

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de Desempeño laboral..... 58

Anexo 3: Validación de juicio de expertos 60

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos..... 66

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

Actualmente, vemos como el clima organizacional se ha vuelto un factor determinante en el desempeño laboral de muchos colaboradores, el cual puede conllevar a diferentes situaciones, de modo que, es importante identificar aquellos factores que influyen de manera negativa en un ambiente de trabajo para poder mitigar aquellas falencias laborales que puedan existir.

En ese sentido, podemos decir que el clima organizacional representa la percepción que tienen los colaboradores respecto a su ambiente laboral. Mientras que, el desempeño laboral es aquel rendimiento que refleja un trabajador durante la realización de sus actividades por un determinado periodo. De modo que, un clima positivo no solo va fortalecer la motivación y satisfacción laboral, sino que al mismo tiempo va influir directamente en la productividad, pero sobre todo en el compromiso de los colaboradores.

El objetivo general de este trabajo de investigación determinó la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP– 2024. Este estudio, permitirá a las autoridades académicas fortalecer el compromiso de la calidad al servicio educativo que se brinda.

En los tres capítulos del desarrollo de la tesis se incluyó la revisión de los fundamentos del clima organizacional y desempeño laboral, estrategias metodológicas, como resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones, lo que servirán para demostrar la importancia de esta investigación académica.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

HIPÓTESIS

Hipótesis General

El clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

Hipótesis Específicos

El Clima Organizacional de los docentes de la Facultad de Odontología se encuentra óptimo en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

El Desempeño Laboral de los docentes de la Facultad de Odontología se encuentra satisfactorio en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

La dimensión responsabilidad tiene relación con el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

Objetivos específicos

Describir el clima organizacional de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

Describir el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

Determinar la relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Clima organizacional

1.1.1. Definición

Respecto al tema, para Litwin y Stringer (1968, como se citó en Acosta y Venegas, 2010) afirman que "El clima es el conjunto de características de un ambiente de trabajo que pueden ser directa o indirectamente medidas, percibidas por los empleados que viven y trabajan en dicho ambiente, e influyen en su comportamiento y motivación.".

La percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (procesos y procedimientos) las relaciones entre las personas y el entorno fisico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan positiva y negativamente las relaciones y respuestas conductuales de los empleados y, por tanto, cambian el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización. (García , 2009,p.48)

En tal sentido, Rojas, Chirinos y Garcés (2018) señalan que para alcanzar un ambiente laboral positivo es imprescindible considerar en la estructura del negocio la administración del talento humano. Esta persona juega un rol esencial que se basa en asistir a la organización en la consecución de sus metas.

Arias & Arias, (2014) En las últimas décadas, el entorno laboral se ha transformado en un fenómeno complejo que impacta directa o indirectamente en la calidad de vida laboral. Esto se debe a que son componentes interconectados y que favorecen el crecimiento organizacional.

Según Segredo (2017), El clima organizacional se refiere a un conjunto de rasgos característicos de la organización que se ven afectados por las relaciones interpersonales de sus miembros. Este elemento tiene un impacto directo en el progreso de una organización ya que está influenciado directamente por diversos elementos tales como el estilo de administración, comportamiento y elementos estructurales. Por otro lado, el análisis del clima permite valorar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

la eficacia de la administración de una organización, ya que posibilita evaluar las posturas de los individuos.

Como podemos ver, existen varios tipos de definiciones que se puede dar en relación al enfoque de clima organizacionl, entendiéndolo como un pilar importante de una organización.

En ese sentido, teniendo en cuenta las opiniones de los autores anteriormente mencionados podemos decir, que el clima organizacional es aquel ambiente laboral en donde los trabajadores desempeñan sus diferentes funciones. De modo que, dicho ambiente debe ser un espacio armonioso en el cual ellos se sientan cómodos tanto con el espacio como con quienes los rodean, siendo capaces de poder realizar su trabajo de manera eficiente.

Por otra parte podemos decir que tener un mal clima organizacional en una organización puede darse a causa de diversos factores los cuales influyen en la conducta de los colaboradores de manera negativa para su desempeño laboral.

Por tanto, es fundamental que en todas las instituciones y/o empresas los jefes se preocupen por mantener un buen clima organizacional, es decir un ambiente grato en el espacio de trabajo lo cual beneficiará significativamente tanto a los trabajadores como a la organización.

1.1.2. Teorías de clima organizacional

Litwin y Stringer (1968) fueron los pioneros en marcar la idea de clima organizacional desde un punto de vista perceptivo. Según su punto de vista, el clima se refiere a los diversos atributos del ambiente de trabajo que los empleados pueden percibir y medir directa o indirectamente. Estas características tienen un impacto significativo en el comportamiento y la motivación de los empleados en el lugar de trabajo.

Además, la teoría propuesta por Litwin y Stringer pretende utilizar los conceptos de motivación y clima para dilucidar elementos clave del comportamiento organizacional. Los autores se esfuerzan por delinear los factores situacionales y ambientales que ejercen la influencia más significativa sobre la conducta y la perspectiva de un individuo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Litwin y Stringer (1968) proponen una teoría que afirma que la creación del clima organizacional está influenciada por nueve dimensiones distintas, como se observa:

Estructura: Se refiere a las reglas, procedimientos que se establecen en el interior de una organización, así como aquellas actividades que se coordinen a través de canales formales los cuales faciliten un buen desempeño de los trabajadores en la organización.

Responsabilidad: Se refiere al grado de compromiso que los trabajadores tienen respecto al cumplimiento de sus actividades dentro de la organización, lo cual debe darse con eficiencia y autonomía.

Recompensa: Se refiere a aquellos incentivos que otorga el jefe dentro de la organización, en cumplimiento a las actividades solicitadas en el tiempo establecido, se podría denominar en ese caso como un premio a un trabajo bien hecho por parte de los trabajadores.

Desafío: Su enfoque se basa en los distintos retos laborales que se puedan presentar dentro de la organización, los cuales se consideran desafíos para lograr los objetivos propuestos.

Relaciones: Se basa en las relaciones interpersonales que como tal de desarrollan en una organización, siendo clave para poder mantener una buena relación entre las partes, de los cuales debe primar un ambiente agradable, así como la existencia de grupos sociales amenos.

Cooperación: Es importante el apoyo constante del jefe en una organización, así como el apoyo entre el grupo de trabajo, ya que de esta manera los trabajadores tendrán un respaldo ante cualquier inquietud que ellos puedan tener respecto a un caso en particular.

Estándares: Se refiere a esas metas que se establecen en una organización, las mismas que deben tener carácter de racionalidad para que puedan ser cumplidos a través del rendimiento de los trabajadores en su desempeño laboral.

Conflicto: Es fundamental tener capacidad de tolerancia ante las diversas opiniones que puedan surgir respecto a un tema dentro de la organización, ya que la valoración de dichas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

opiniones va a permitir poder buscar de manera eficaz aquellas soluciones que se requieran para un caso en concreto.

Identidad: Es ese sentido de pertenencia que debe de tener todo trabajador para con su organización, es decir los trabajadores deben de tener esa identidad al momento de compartir las mismas metas con la organización, tanto personales como grupales. Es decir, tener esa alineación de objetivos con el centro laboral.

En este punto, Likert (1967) planteó que la forma en que una persona se comportará en cualquier situación depende de si la situación es más importante que la realidad objetiva; por tanto, la forma de examinar el clima relacionado con la estructura comienza por evaluar si cada individuo percibe de manera diferente el entorno en el que trabaja y si esta percepción afecta el comportamiento de las personas en la organización y todos los resultados que de ello se derivan.

El modelo de Likert mide la percepción de clima señalando que existen ocho dimensiones:

Los métodos de mando: Es el método en que se utiliza el liderazgo para incidir en los trabajadores.

Las características de las fuerzas motivacionales: Procesos utilizados para motivar a los trabajadores y responder a sus necesidades.

Las características de los procesos de comunicación: Depende del tipo de comunicación y de cómo se realiza.

Las características de los procesos de influencia: Medición de la importancia de la relación entre directivos y trabajadores en el logro de los objetivos organizacionales.

Las características de toma de decisiones: Medición adecuada de la información en que se basan las decisiones y división del trabajo.

Las características de los procesos de planificación: Método para establecer objetivos o directrices.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Las características de los procesos de control: Se mide la aplicación y distribución del control entre las estructuras organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: Analizar la planificación, así como el entrenamiento planificado.

De acuerdo con Brunet (1987) menciona que la teoría del clima organizacional de Likert, presenta dos tipos de climas los cuales son: Clima de tipo autoritario y participativo, se menciona lo siguiente:

Clima de tipo autoritario: En este clima está el autoritarismo explotador, este tipo de clima se refiere a la ausencia de confianza que en muchos casos se da por parte de la dirección hacia el trabajador de modo que, las decisiones que se dan son tomadas únicamente por la dirección sin tomar en cuenta la opinión de sus trabajadores por lo que solo se comunican con ellos para dar determinadas instrucciones.

Asimismo, podríamos decir que el ambiente es explotador ya que, se caracterizan por usar mecanismos tales como amenazas, castigos causando temor en los trabajadores lo cual impide que haya una buena relación entre las partes y por ende un buen desempeño laboral convirtiéndose en un clima organizacional tóxico. De modo que, la poca comunicación entre la dirección y sus trabajadores se debe al miedo y desconfianza por parte de la dirección.

Por otro lado, está el clima autoritarismo paternalista, aquí el nivel de confianza entre la dirección y los trabajadores es de manera condescendiente según el rango laboral, de modo que los que tengan cargos mayores o intermedios tienen algún tipo de control sobre aquellos cargos inferiores.

Se caracteriza por usar las llamadas recompensas, así como penalizaciones para generar algún tipo de motivación en los trabajadores, siendo de tal modo un tipo de clima organizacional hostil ya que, se juega con las necesidades de los trabajadores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Clima de tipo participativo: En este clima está el participativo consultivo**,** en este clima hay cierto grado de confianza entre la dirección y los trabajadores en donde los jefes dan la oportunidad a que sus trabajadores participen en tomar determinadas decisiones sobre aquellos cargos inferiores. En ese sentido, la comunicación en este clima es descendente.

Asimismo, aquí también se presentan recompensas y penalizaciones como motivación, pero con un fin beneficioso ya que, se prioriza en satisfacer las necesidades del trabajador, siendo así un tipo de clima dinámico.

Por otro lado, está el clima participativo de grupo, en este clima el grado de confianza entre la dirección de la organización y los trabajadores es completo, es decir, aquí los trabajadores se involucran activamente en las distintas etapas y participan activamente en la toma de las decisiones o juicios necesarios. En tal sentido, la comunicación es ascendente y descendente pero también lateral porque fluye la comunicación entre los trabajadores que pertenezcan a otras áreas de trabajo.

Por tanto, es un clima en donde se fomenta la participación y el esfuerzo laboral dada la relación de confianza, teniendo como finalidad el logro de metas establecidas a través de la participación en equipo.

Según Moreno (2016) Se han medido o analizado varias dimensiones del clima organizacional directamente a través de diversos estudios, incluidas pruebas de campo o que se han realizado en un entorno controlado para poder comprenderlos en algún sentido práctico y teórico. Aunque el diseño de estos estudios continúa cambiando, un método que ha demostrado ser exitoso para medir el clima organizacional es el uso de cuestionarios estructurados para medir el clima organizacional de los miembros de la organización.

Además, encontró que Campbell (1970) realizó una investigación de dichos cuestionarios, se concluyó que todos los estudios tienen al menos cuatro factores comunes que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

se han convertido en modelos de clima organizacional y brindan referencias para futuras investigaciones, son cuatro dimensiones:

Autonomía individual: Refleja el grado de autonomía de las personas en su ambiente de trabajo. Esto incluye cosas como responsabilidad personal y gestionar oportunidades de iniciativa personal. La capacidad de alguien para conservar una autoridad significativa para tomar decisiones por sí mismo y no tiene que informar a ninguna autoridad reguladora, son elementos clave en esta dimensión.

Grado de estructura impuesto en la posición: Implica una apreciación de varios límites dentro de la organización, como regulaciones, reglas, supervisión cercana, papeleo y procedimientos.

Orientación de recompensas: En términos de satisfacción humana, las recompensas pueden verse como salarios psicológicos o monetarios.

Consideración, calidez y soporte: Se refiere a la socialización y al apoyo, así como a las relaciones interpersonales. También puede ser una práctica guiada con altos niveles de apoyo y respaldo de la alta dirección.

Personalmente considero que la teoría de Litwin y Stringer es la más adecuada para desarrollar esta investigación porque examinan el clima organizacional desde una perspectiva perceptiva, trabajando además por definir aspectos importantes del comportamiento de las personas que viven en las organizaciones utilizando conceptos como la motivación y el clima. Teniendo en cuenta, nueve dimensiones las cuales influyen en la creación de clima organizacional tales como estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad, las cuales dichas dimensiones se alinean al objetivo de mi estudio.

Ahora bien, respecto a los otros autores que también se refieren al clima organizacional, podemos decir que todos coinciden en que es aquella percepción que tienen los trabajadores del

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ambiente laboral de su organización, lo cual en muchas ocasiones influye de manera positiva o negativa en el desempeño de sus funciones. No obstante, hay ciertas características que distinguen la teoría de cada autor, además de la cantidad de dimensiones que cada uno de ellos presenta. De modo que, el presente trabajo ha seguido a los autores Litwin y Stringer ya que en su teoría intentan describir aquellos determinantes situacionales y ambientales que tienen la mayor influencia en el comportamiento y la percepción de un individuo, de tal manera que se pueda mejorar las deficiencias que haya en el ambiente laboral de una organización.

1.2. Desempeño laboral

1.2.1. Definición

"El desempeño laboral son los resultados obtenidos del trabajo realizado y puede ser bueno o malo dependiendo de los objetivos previstos" (Zans, 2017,p.37).

Koopmans et. al. (2013) El desempeño laboral se refiere al comportamiento de los trabajadores que les permite alcanzar los objetivos de la organización. Es el comportamiento de los trabajadores medido por sus habilidades y la contribución de cada individuo a la implementación de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, "El desempeño laboral implica que los empleados cumplan con las expectativas y demuestren su capacidad para realizar sus tareas de acuerdo con los objetivos de la organización". (Chiavenato, 2007)

Por otro lado, Quispe y Cóndor (2021) menciona a continuación:

El desempeño laboral se define como el conjunto de rasgos individuales perceptibles que interactúan con la naturaleza del trabajo y la consecución de metas, con el objetivo de definir patrones de comportamientos basados en habilidades y establecimiento de metas, de manera que se puedan lograr los objetivos previstos mientras se emplean los recursos de manera eficaz.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Después de lo anteriormente mencionado por ambos autores citados, podemos decir que el desempeño laboral es aquel nivel de rendimiento que muestra cada trabajador en una organización, el cual puede mostrarse tanto de manera positiva como negativa según diversos factores que puedan intervenir al desarrollo de dicho desempeño.

Asimismo, tenemos que es de suma importancia valorar el desempeño laboral de cada trabajador, puesto que brinda la capacidad de poder medir de manera adecuada la eficiencia de los trabajadores de la organización.

En ese sentido, se puede realizar un seguimiento a los colaboradores y verificar si cumplen correctamente con sus funciones establecidas, de tal manera que se pueda compensar según el nivel de desempeño laboral que se perciba.

1.2.2. Teorías del desempeño laboral

De acuerdo con koopmans, et. al, (2013) la teoría del rendimiento laboral tiene como tiene como objetivo principal el rendimiento de la tarea, que podemos definir como la capacidad de las personas para cumplir con las tareas que se les asignan.

Ahora, el desempeño laboral es conocido también como aquel rendimiento laboral individual, el cual son aquellos comportamientos indispensables que se requiere para que una empresa u organización pueda cumplir con sus objetivos planteados.

De modo que, a partir de la presente teoría, el desempeño laboral fue abordado en función de tres dimensiones en base al instrumento IWPQ realizado por las autoras Koopmans, et. al, por medio del cual se planea medir el desempeño laboral a través del desempeño de tareas, desempeño contextual y el comportamiento laboral contraproducente.

Esta teoría se caracteriza por aportar mecanismos acordes a las organizaciones para corregir aquellos comportamientos que alteran su funcionamiento y se pueda mejorar las deficiencias por lo que es necesario la adaptación de estos elementos con el paso del tiempo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Asimismo, podemos destacar las ventajas que aporta dicha teoría, permitiendo que las organizaciones puedan conocer la forma de prestación de servicios, tales como aquellas acciones que tienen como fin cumplir los objetivos, el impactar de manera positiva en los trabajadores incentivándolos y por ultimo ofreciendo una retroalimentación a los trabajadores permitiéndoles descubrir las debilidades que puedan presentar de modo que, la organización las tenga en cuenta y pueda mejorar los servicios que brinda.

En ese sentido, cabe recalcar de esta teoría, la importancia de una correcta medición del desempeño, ya que además de las dimensiones que tiene la presente teoría, también se medirá la equidad y ética del trabajador, siendo en tal sentido una teoría completa. A continuación, se presenta las tres dimensiones que nos permiten identificar aquellos factores que intervienen en el desarrollo del desempeño en el trabajo.

Desempeño de tareas: Hace referencia al desarrollo de todas esas actividades que se le asigna a un trabajador dentro de un entorno de trabajo en favor de una organización, en donde dichas tareas requerirán de todo el esfuerzo y compromiso para poder ser cumplidas de manera eficiente y en un tiempo determinado, teniendo como fin el obtener los mejores resultados que sean en beneficio de la organización.

Por tanto, el trabajador en su entorno laboral deberá priorizar en todo momento aquella responsabilidad que se necesita para desempeñar sus funciones correctamente, teniendo una participación asertiva ante cualquier desafío que se pueda presentar en el trabajo.

Desempeño contextual: Es el comportamiento que coadyuva a los objetivos propuestos por una organización con el fin de mejorar su entorno psicológico y social. Es decir, se trata del compromiso que procura el trabajador para poder capacitarse en rol que desempeña, así como el desarrollar sus potencialidades poniendo en práctica las distintas habilidades que tiene el trabajador para trabajar en equipo y el desempeñar sus funciones de manera eficiente en la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Desempeño contraproducente: Nos referimos a aquel comportamiento incorrecto que ejecuta el trabajador voluntariamente dentro o fuera de la empresa u organización pero que trae como consecuencia un menoscabo directo en el bienestar de la organización.

Como por ejemplo aquellos aspectos contrarios al fin que tiene la organización o quizá los problemas interpersonales u organizacionales que se presentan, los cuales afectan el funcionamiento normal de la misma.

De acuerdo con Bohórquez (2007) "podemos definir el desempeño laboral como aquel resultado logrado por un trabajador en el logro de metas y objetivos establecidos por una organización y/o institución durante un determinado tiempo" (p. 48).

Según Bohórquez (2007) Las organizaciones deben de tener en cuenta diversos factores directamente relacionados con los empleados el objetivo es promover un buen desempeño laboral a través de las funciones de cada trabajador y al mismo tiempo brindar un buen servicio a los usuarios.

A continuación, se presenta las cuatro dimensiones que nos permiten identificar aquellos factores que intervienen en el desarrollo del desempeño en el trabajo:

Orientación de resultados: Hace referencia a que los trabajadores de una organización deben de tener un claro conocimiento de cuáles son los objetivos que deben de alcanzarse, de modo que el siguiente paso es sumarle importancia a aquellas funciones que tiene cada trabajador en la organización para lograr dichos objetivos propuestos.

Relaciones interpersonales: Se refiere a aquellas formas de interacción que se dan entre los trabajadores de una organización**,** las mismas que deben darse de manera asertiva y con respeto. Por tanto, es necesario fortalecer las relaciones interpersonales para que de esta manera haya una buena comunicación entre las partes que integran el entorno laboral.

Iniciativa: Hace referencia a la propia voluntad y predisposición que debe tener cada trabajador para ejecutar las actividades asignadas en la organización, la cual debe de darse con

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

una actitud motivadora, proactiva y sobre todo responsable. Por tanto, es necesario que exista esa creatividad e ideas innovadoras en los trabajadores para poder conseguir el logro de los objetivos y metas específicas dentro de una organización.

Trabajo en equipo: Se refiere al trabajo en conjunto, es decir a la intervención de varios trabajadores para obtener una meta organizacional, el cual se refleja a través de los diferentes puntos de vista, ideas nuevas, diversas propuestas y todo aquello que aporte al crecimiento de dicha organización.

En ese sentido, el trabajo en equipo viene a ser aquel factor importante que siempre debe prevalecer en una organización ya que va permitir poder lograr los objetivos propuestos de una organización en menos tiempo y con mayor eficiencia, lo cual a su vez desarrollará distintas habilidades y mejora de comunicación entre los compañeros de trabajo.

La teoría establecida por Campbell, P. (1993) "La ejecución de un trabajo no es su resultado" El autor señala que publicar conocimientos, procesos, habilidades y voluntad se vuelven necesarios para poder crear determinados comportamientos. En ese sentido, el presente autor también detalla ocho dimensiones del desempeño laboral, así como: el rendimiento de la tarea específica del puesto, demostración del esfuerzo, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

Por tanto, el autor concluye en su tesis que el desempeño laboral se basa en la actividad en sí, no en los resultados que se pueden alcanzar en esa actividad. En otras palabras, el autor dice que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos que determinan el talento y el potencial en la organización, es decir, es la causa, no el resultado.

La teoría establecida por Hacker, W. (1994) "Desempeño Laboral y proceso de acción" el autor desarrolla una teoría sobre las prácticas laborales de los trabajadores decentes en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Europa. Esta teoría se basa en el procesamiento de la información, pero sólo en el procesamiento de la información relacionada con el comportamiento. La teoría actual es una forma de inteligencia, aunque esta teoría es similar a otras teorías de inteligencia conductual, tiene un alcance diferente porque se centra en el proceso de trabajo.

Además, este autor plantea dos perspectivas ideales de las cuales la primera es la acción que abarca desde una meta hasta un plan, seguidamente su ejecución y finalmente el feedback correspondiente a manera de retroalimentación. La segunda perspectiva sugiere que las acciones determinadas por la cognición ocurren automáticamente. De igual forma, se ha encontrado que este proceso involucra seis pasos, así como se mencionan: el desarrollo de metas, la orientación, la generación de planes, la decisión, la ejecución-control y el feedback.

Según P. Robbins Y A. Judge (2017) explican que, en las organizaciones, simplemente evalúan cómo los trabajadores llevan a cabo sus tareas y estas contienen una descripción del puesto laboral, no obstante, las empresas actuales, menos estructuras jerárquicas y más centradas en el servicio, demandan más, necesitan más informaciones actuales, se identifican tres categorías principales de comportamientos que representan el rendimiento en el trabajo:

Desempeño de la tarea: hace referencia al acatamiento de las responsabilidades y obligaciones que favorecen la generación de un bien o servicio, o a la ejecución de las tareas administrativas. Aquí se incorporan la mayoría de las responsabilidades en una descripción laboral tradicional.

Civismo: hace referencia a las acciones que favorecen el entorno psicológico de la organización, tales como proporcionar asistencia a los demás, incluso si no se requiera, apoyar los objetivos de la organización, comportarse con respeto hacia los compañeros, realizar propuestas constructivas y expresar aspectos positivos sobre el entorno laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Obstáculos a la productividad: esto abarca las acciones que perjudican activamente a la organización, tales como hurtos, perjuicios a los bienes de la empresa, actuar de manera agresiva hacia los colegas y faltar frecuentemente.

Personalmente considero que la teoría de Koopmans et. al. es la más apropiada porque demuestra tener una vinculación significativa con la presente investigación, ya que se busca evaluar el desempeño laboral como un factor importante en los resultados del presente estudio. De modo que, así se va poder determinar las tareas idóneas que deben realizarse en favor de la organización, así como el impacto que tienen estas actividades en el rendimiento del colaborador y por ende en la productividad de la organización y/o empresa. Teniendo en cuenta tres dimensiones tales como desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente, los cuales son determinantes en el desarrollo del estudio.

Ahora, respecto a los otros autores que también se refieren al desempeño laboral, podemos decir que todos coinciden en que este desempeño al que hacemos referencia es aquel comportamiento que desarrolla el colaborador dentro de una organización en base a sus funciones asignadas con el fin de cumplir con las metas de la misma. No obstante, hay ciertas características que distinguen la teoría de cada autor, además de la cantidad de dimensiones que cada uno de ellos presenta. De modo que, el presente trabajo ha seguido la teoría de Koopmans et. al. ya que está caracterizada por aportar ciertos mecanismos en función a las organizaciones para corregir aquellos comportamientos que alteran el funcionamiento de las mismas, de tal manera que se pueda mejorar las deficiencias existentes.

1.3. El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral

Tomando en cuenta todo lo mencionado líneas arriba, podemos afirmar que un mal clima organizacional traerá consecuencias negativas en resultado del desempeño laboral del colaborador.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En ese sentido podemos ver que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo que ambos deberán de trabajar conjuntamente para así lograr los objetivos deseados. De modo que, un clima positivo ofrecerá mayores posibilidades de desarrollo laboral. Y por lo contrario un clima negativo solo va a desequilibrar el modo de realizar las actividades por parte de cada trabajador en la organización.

En consecuencia, es responsabilidad de todo jefe tomar en cuenta como se proyecta el clima organizacional de su institución y/o empresa para que de esta manera se pueda tomar ciertas medidas que mejoren el espacio laboral y así prevenir problemas a futuro, es decir plantear soluciones para poder mitigarlos a tiempo.

1.4. Análisis de antecedentes investigativos

Montoya (2016) en la tesis titulada *"Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015"*, cuyo objetivo principal fue portar conocimiento en la búsqueda de la relación entre las variables mencionadas. La investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativo con un nivel de estudio transversal correlacional, se trabajó con una población de 21 trabajadores, el instrumento que se utilizó fueron OCQ, entrevistas, cuestionarios, focus group. Mediante el análisis correlacional, utilizando el coeficiente Spearman, que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral al presentar una significancia de 0.022 y un coeficiente de correlación de 0.657. Se concluyó que, el clima organizacional es una cualidad importante que afecta en la evaluación del desempeño del personal y de la misma forma tuvo una relación directa.

Curi (2023) presentó una tesis titulada *"Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima Metropolitana – SUNAFIL Perú, 2020-2021",* tuvo como objetivo principal fue medir el clima organizacional y la relación con el desempeño de sus trabajadores, analizando el antes y después del COVID-

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

19. El diseño fue cuantitativo y cualitativo, se trabajó con una muestra de 97 personas, conformado por inspectores y autoridades responsables de SUNAFIL, el instrumento que se utilizó fueron las entrevistas y cuestionarios. Mediante el modelo de correlación de Pearson se halló una correlación de 0,385 media positiva y un valor p = 0,000. Se concluyó que, durante el trabajo remoto el proceso de información tuvo mayor celeridad, no obstante respecto a los horarios, éstos sobrepasaron los establecidos y a su vez hubo una poca interacción entre sus trabajadores.

Agüero (2023) en la tesis titulada *"Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Tiabaya, Arequipa 2019"*, cuyo objetivo principal fue determinar la relación del Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Tiabaya. La investigación fue cuantitativa y descriptiva, se trabajó con 70 personas, así como trabajadores administrativos y de servicios, el instrumento que se utilizó fue cuestionarios. Según el estadígrafo de Pearson muestran una relación entre las variables de r=0.785 positiva fuerte. Se concluye que existe una fuerte relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el Centro de Salud Tiabaya.

Flores (2021) en la tesis titulada *"Clima Organizacional y desempeño laboral en la empresa CYNKAT S.A.C. Arequipa 2019"*, su objetivo era analizar el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. El diseño fue cualitativo y cuantitativo, a población de investigación estuvo constituida por 150 trabajadores, el instrumento utilizado fue cuestionarios. Mediante el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como resultado entre las variables Rho=0.801 fuertemente significativo. Se concluyó que, los factores de ambas variables fueron beneficiosas para las funciones de los trabajadores y de igual manera existió una correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Torres y Zegarra (2015) en el artículo titulado *"Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivianas de la ciudad de Puno-2014, Perú"*, el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

objetivo fue encontrar la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las Instituciones Educativas Bolivianas de la ciudad de Puno. El diseño fue cuantitativo y la población de investigación estuvo compuesta por 133 docentes, el instrumento utilizado fue una encuesta. Mediante el modelo de Pearson se obtuvo una relación directa positiva fuerte (r = 0,828). Se concluyó que existe una relación directa y positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Acuña et al. (2023) en el presente artículo titulado *"Clima organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas nivel primaria"* el propósito del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño de los docentes en el distrito de Santa Ana región Cusco, Perú. El diseño fue cualitativo y la población compuesta fue de 180 profesores de las instituciones educativas, el instrumento que se utilizó fue ficha de clima institucional y las rubricas de desempeño docentes del ministerio de educación sociolingüística utilizando una escala de Likert. El análisis estadístico reveló una fuerte relación positiva entre ambas variables, reflejada en un coeficiente de correlación de Pearson r=0.785. Se concluyó que, el clima organizacional afecta en el desempeño de los docentes de Santa Ana.

Díaz (2022) la investigación titulada *"Clima organizacional y desempeño laboral del personal en tiempos de Post Covid-19 en una clínica privada, Lima 2022"* el objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en tiempos de Post Covid-19. Es una investigación cuantitativa, el diseño utilizado fue descriptivo correlacional. La muestra fue de 56 palpitantes, el instrumento fue el cuestionario. Se utilizó el índice de correlación de Spearman y se obtuvo ,697 es positiva y el nivel de correlación es buena, con un valor de p = ,000 es menor α 0,05. Se concluyó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Mendoza (2024) en la presente tesis titulada *"Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa COEXA CIA. S.A., 2024"* el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa COEXA.CIA. El enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada, con un alcance correlacional y un diseño no experimental-transversal de una población compuesta por 428 trabajadores operativos de la empresa, seleccionándose una muestra de 202 trabajadores y los instrumentos fueron los cuestionarios. El análisis estadístico reveló una fuerte relación positiva entre ambas variables, reflejada en un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.873. Se concluyó que, un clima organizacional favorable está relacionado con un mayor desempeño laboral en los trabajadores operativos de Coexa Cía.

Espinoza (2024) en la presente tesis titulada "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021"* el objetivo de la investigación fue determinar en qué medida se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral. Se empleó una metodología cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental – transversal y alcance correlacional. La población estuvo compuesta por 96 colaboradores y los instrumentos fueron cuestionarios. El análisis estadístico reveló un Rho de Spearman de 0.852 y un nivel de significancia de 0.000. Se concluyó, que un clima organizacional favorable contribuye a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo, de corte transversal y con un nivel de investigación descriptivo y correlacional.

2.2. Técnicas e instrumentos y materiales de verificación

Para ambas variables se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. Sirvió para comprender el clima organizacional y desempeño laboral dirigido a los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres, Arequipa.

2.2.1. Ficha Técnica de cuestionario de clima organizacional

Nombre del instrumento: Cuestionario de Litwin y Stringer

Autor: Litwin y Stringer

Año:1968

Tipo de preguntas: cerradas

Estructura: 23 ítems

Duración: 15 min

Ámbito de aplicación: Docentes de la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa.

Calificación: Los ítems se calificarán con cuatro alternativas de respuesta.

Puntuación: El cuestionario está dividido por 9 dimensiones.

2.2.2. Ficha Técnica de cuestionario de desempeño laboral

Nombre: Cuestionario del desempeño laboral de individual de Koopmans (IWPQ)

Autor: Koopmans et al.

Año: 2014

Tipo de preguntas: cerradas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Estructura: 14 ítems

Duración: 15 min

Ámbito de aplicación: Docentes de la Facultada de Odontología en la USMP, Arequipa.

Calificación: Los ítems se calificarán con cinco alternativas de respuesta.

Puntuación: El cuestionario está dividido por 3 dimensiones.

2.2.3. Análisis de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: Clima organizacional	Estructura	• Normatividad dentro de la Institución • Cumplimiento de obligaciones de los trabajadores • Nivel de toma de decisiones	1,2,3,4,5,6
	Responsabilidad	• Actuar con eficiencia y autonomía • Compromiso de los trabajadores en la Institución. • Iniciativa personal	7,8,9
	Recompensa	• Incentivos y reconocimientos al trabajo bien hecho	10,11
	Desafío	• Retos laborales	12
	Relaciones	• Satisfacción de las relaciones interpersonales en la Institución	13,14

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	Cooperación	• Apoyo por parte del jefe • Apoyo mutuo en el grupo de trabajo	15,16
	Estándares	• Rendimiento en el desempeño laboral • Importancia de las metas explicitas	17,18,19
	Conflicto	• Capacidad de buscar soluciones ante problemas • Valoración de diferentes opiniones	20,21
	Identidad	• Sentido de pertenencia con la Institución • Obtención de objetivos personales • Vocación por el trabajo	22,23
Variable dependiente: Desempeño laboral	Desempeño de tareas	• Prioridades de trabajo • Eficiencia laboral • Planeamiento y organización del trabajo.	1,2,3,4
	Desempeño contextual	• Soluciones creativas • Iniciativa	5,6,7,8,9,10
	Desempeño contraproducente	• Ejecución incorrecta • Conductas que dañan la institución.	11,12,13,14

Nota. Elaboración propia.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ubicación espacial

La siguiente investigación se realizó en las instalaciones de la Universidad de San Martín de Porres, Arequipa, que queda en: Av. Daniel Alcides Carrión Mz. G. Lote 14, José Luis Bustamante y Rivero.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3.2. Ubicación temporal

La presente investigación se desarrolló durante el mes de octubre de 2024.

2.3.3. Unidades de Estudio

La población de la presente investigación está conformada por 104 docentes pertenecientes a la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, filial Arequipa.

La muestra seleccionada consta de 82 docentes, elegidos mediante un muestreo aleatorio simple. Esta técnica de muestreo se caracteriza por brindar a todos los miembros de la población la misma probabilidad de ser seleccionados, garantizando así la representatividad de la muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población. Esto se puede ver en la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)e^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

Z = 1.96, valor obtenido mediante el nivel de confianza del 95%

p = 0.5, probabilidad de éxito

q=0.5, probabilidad de fracaso

N= 104, tamaño de la población

e=0.05, error de estimación

$$n = \frac{104(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(104-1)0.05^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

Siendo:

n =82

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.4. Estrategia de recolección de datos

2.4.1. Organización

Para la ejecución de la investigación, se solicitó por escrito la autorización correspondiente a la coordinadora de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, filial Arequipa, y se realizaron las respectivas coordinaciones necesarias.

Una vez establecidas las fechas según el cronograma, se procedió con la recolección de datos de manera presencial. Esta modalidad permitió atender oportunamente las inquietudes que pudieran surgir durante el desarrollo de la encuesta, la cual fue aplicada de forma individual a cada docente.

La recolección de datos se llevó a cabo con los docentes de la mencionada facultad. Al finalizar este proceso, se realizó una revisión cuidadosa de la información obtenida, con el propósito de garantizar su validez y coherencia, y así cumplir con los objetivos establecidos en la investigación.

Se consideró únicamente la información más relevante para el estudio, en función de la validación de la hipótesis, dado que se trata de una investigación correlacional que analiza la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución.

Cabe resaltar que la aplicación de las encuestas fue realizada por la propia investigadora, lo cual permitió un mayor control y precisión en el proceso de recolección de datos.

2.4.2. Recursos

Humanos: Estudio desarrollado por la investigadora.

Materiales: Materiales de escritorio y laptop personal.

Financieros: Autofinanciado.

2.4.3. Confiabilidad

Cabe destacar que ambos cuestionarios fueron medidos y evaluados en anteriores investigaciones. El cuestionario del clima organizacional de Litwin y Stringer fue validado y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

adaptado por Vicuña (2006) se usó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach obteniendo 0,8128 y el coeficiente impar-par arrojó 0,9842, lo que demuestra que las mediciones del instrumento son confiables y consistentes. El cuestionario de desempeño laboral elaborado por Koopmans et. al. (2014) validado en Perú por el autor Geraldo (2022) se realizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach obteniendo valores superiores a 0.8 en los tres factores. Es decir, que en el desempeño de tareas fue de 0.88, mientras que en el desempeño contextual fue de 0.87 y por último en el desempeño contraproducente fue de 0.87.

Con la finalidad de ejecutar una buena investigación para los dos cuestionarios tanto para el cuestionario de clima organizacional y del desempeño laboral fueron nuevamente realizados a través del coeficiente de Cronbach ya que varían de acuerdo a la población, en el presente estudio se realizó a los docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa y de esta manera tener mayor fiabilidad.

2.4.4. Validación

Se puede decir que en el Perú fue validado por Vicuña en el año 2006, el cuestionario de clima Organizacional por Litwin y Stringer en 1968. De modo que la prueba fue validada por el método de análisis de constructo, de la cual se predispuso que los participantes o evaluados que estuvieran en el tercer cuartil, tengan ciertas diferencias significativas en comparación con los participantes del primer cuartil. Dicho análisis se realizó a través de los ítems, para lo cual se tuvo que comparar las medidas aritméticas de los grupos superior e inferior por medio de la prueba T. Es decir, para mostrar que el instrumento era capaz de distinguir entre los individuos con diferentes niveles del constructo que se está midiendo.

Por otro lado, el cuestionario de desempeño laboral elaborado por Koopmans et. al. (2014) validado en Perú por el autor Geraldo (2022) tuvo como objetivo de estudio el evaluar la validez del cuestionario de desempeño laboral individual. De modo que se evidenció la validez basada en el contenido, así también la evidencia de validez basada en la estructura

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

interna del constructo, empleando como tal el AFC. Asimismo, podemos decir que se encontró una V de Aiken con valores >0.80. Por tanto, se puede concluir, que el cuestionario de desempeño laboral individual cuenta con propiedades psicométricas adecuadas, de las cuales se puede emplear 14 ítems para la versión peruana que validan el factor desempeño de tarea, contextual y contraproducente.

Los cuestionarios nuevamente fueron validados para la versión peruana y adaptable a las características propias de una investigación académica.

2.4.5. Criterios para el manejo de resultados

Estadística descriptiva: En la presente investigación, las respuestas fueron analizadas por medio de tablas y con sus respectivos gráficos estadísticos que respondan los objetivos planteados.

Estadística inferencial: En el presente estudio de correlación de Spearman se utilizó para estudiar la relación entre las dos variables de la presente investigación, las cuales son: clima organizacional y desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Clima organizacional

Tabla 2

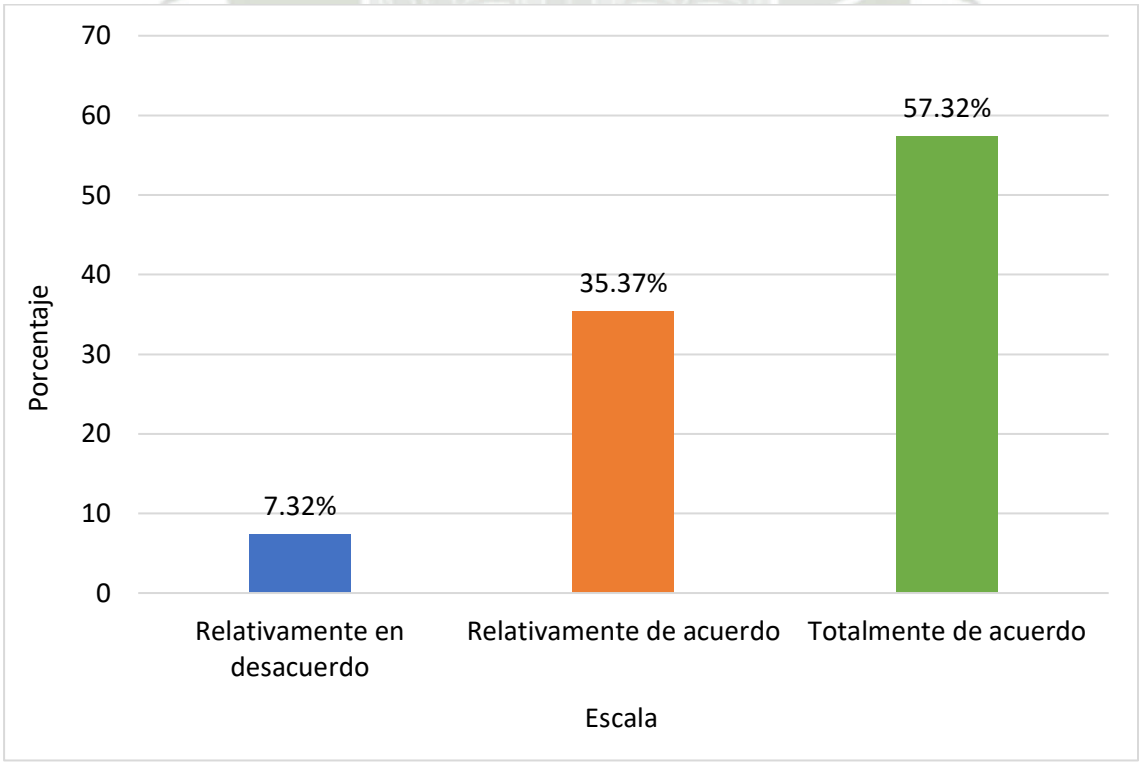
Dimensión: Estructura (organización)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Relativamente en desacuerdo	6	7,3%
Relativamente de acuerdo	29	35,4%
Totalmente de acuerdo	47	57,3%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Dimensión: Estructura (organización)



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Los resultados encontrados respecto a la claridad de la estructura organizativa, formalismo, las obligaciones en el trabajo y las políticas internas consideran que están totalmente de acuerdo con un 57.32%. Asimismo, un 35.37% de los docentes opinan que están relativamente de acuerdo con la estructura de organización, mientras que el 7.32% se encuentran relativamente en desacuerdo.

Tabla 3

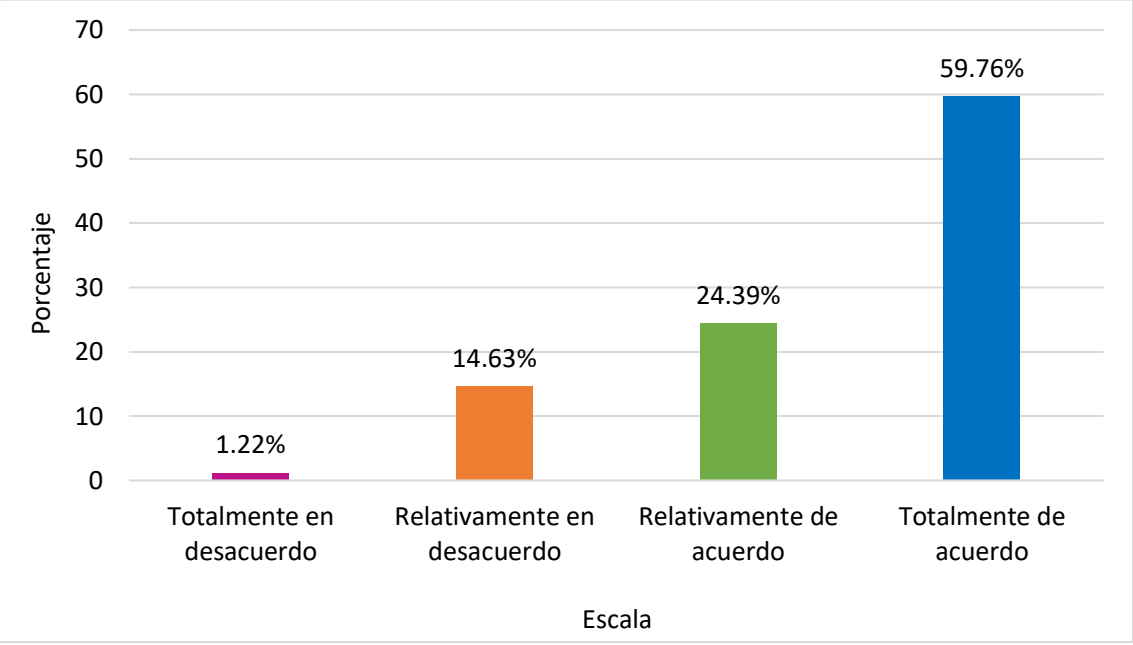
Dimensión: Responsabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,2%
Relativamente en desacuerdo	12	14,6%
Relativamente de acuerdo	20	24,4%
Totalmente de acuerdo	49	59,8%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Dimensión: Responsabilidad



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Se ve reflejado que el mayor porcentaje encontrado en la responsabilidad es 59.76% quienes indican que están totalmente de acuerdo, mientras que el 24.39% consideran que están en relativamente de acuerdo; y el menor porcentaje 14.63 % están relativamente en desacuerdo, mientras que el 1.22% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

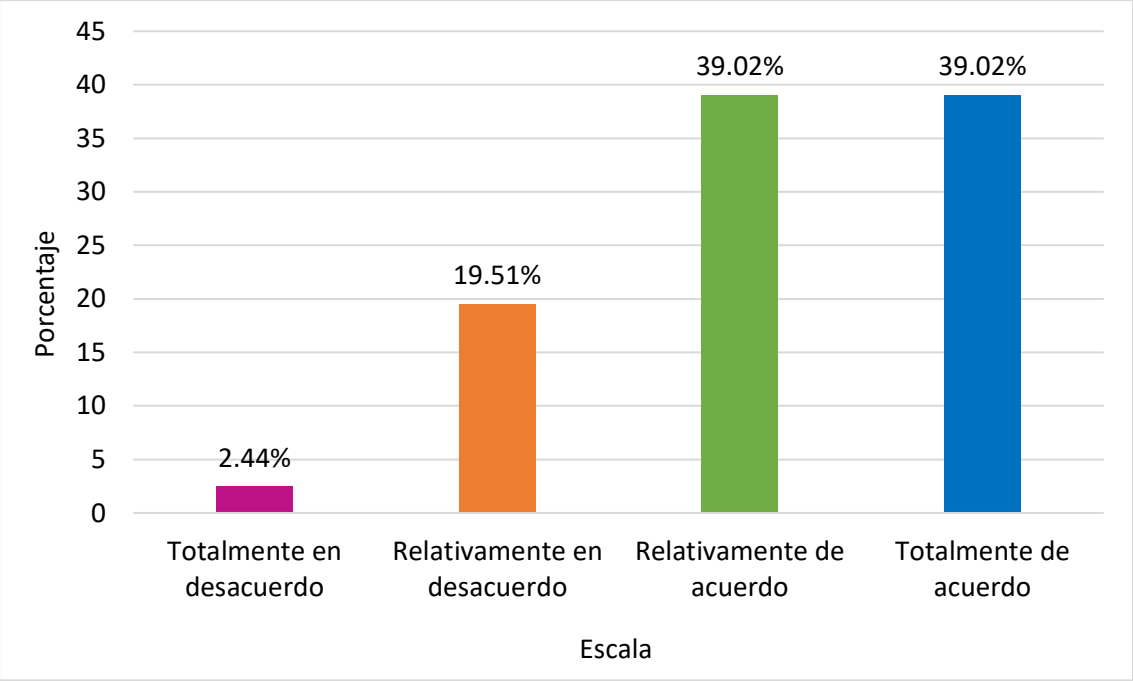
Dimensión: Recompensa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,4%
Relativamente en desacuerdo	16	19,5%
Relativamente de acuerdo	32	39,0%
Totalmente de acuerdo	32	39,0%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Dimensión: Recompensa



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La recompensa se ve reflejada tanto en totalmente de acuerdo y relativamente de acuerdo 39.02% haciendo un total de 78.04% que están de acuerdo, mientras que el 19.51%% consideran que están relativamente en desacuerdo y una mínima proporción 2.44% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 5

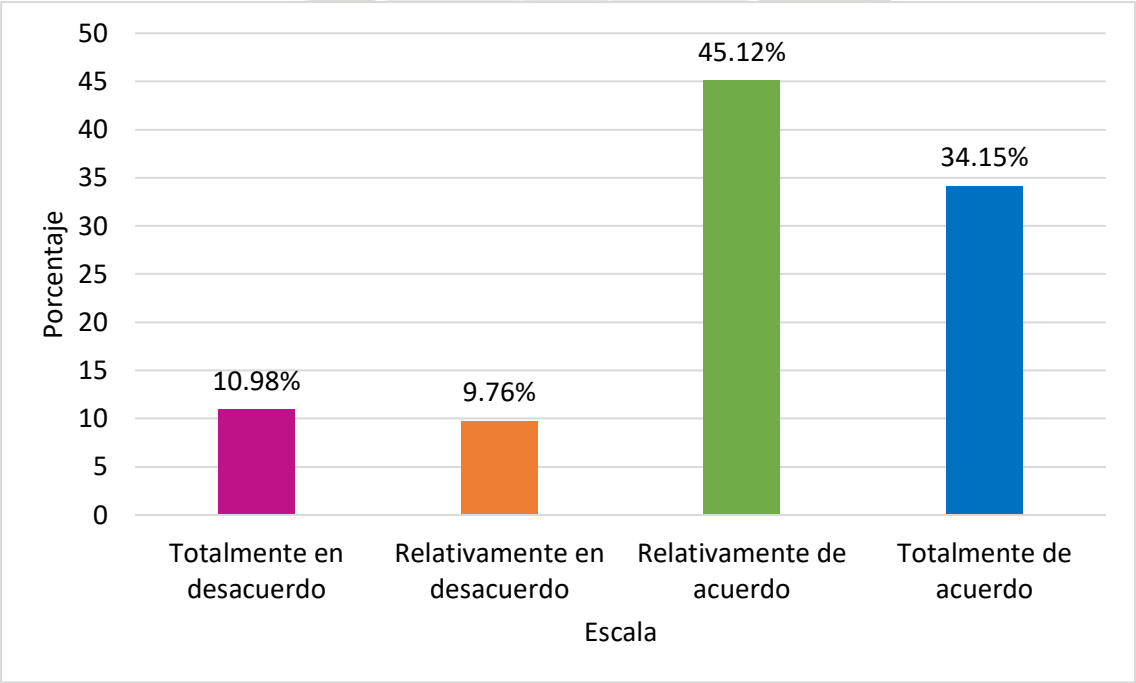
Dimensión: Desafío

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	11,0%
Relativamente en desacuerdo	8	9,8%
Relativamente de acuerdo	37	45,1%
Totalmente de acuerdo	28	34,1%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Dimensión: Desafío



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El 45.12% están relativamente de acuerdo en los desafíos, así como el 34.15% están totalmente de acuerdo, mientras que el 10.96% consideran que están totalmente en desacuerdo y un 9.76% están relativamente en desacuerdo.

Tabla 6

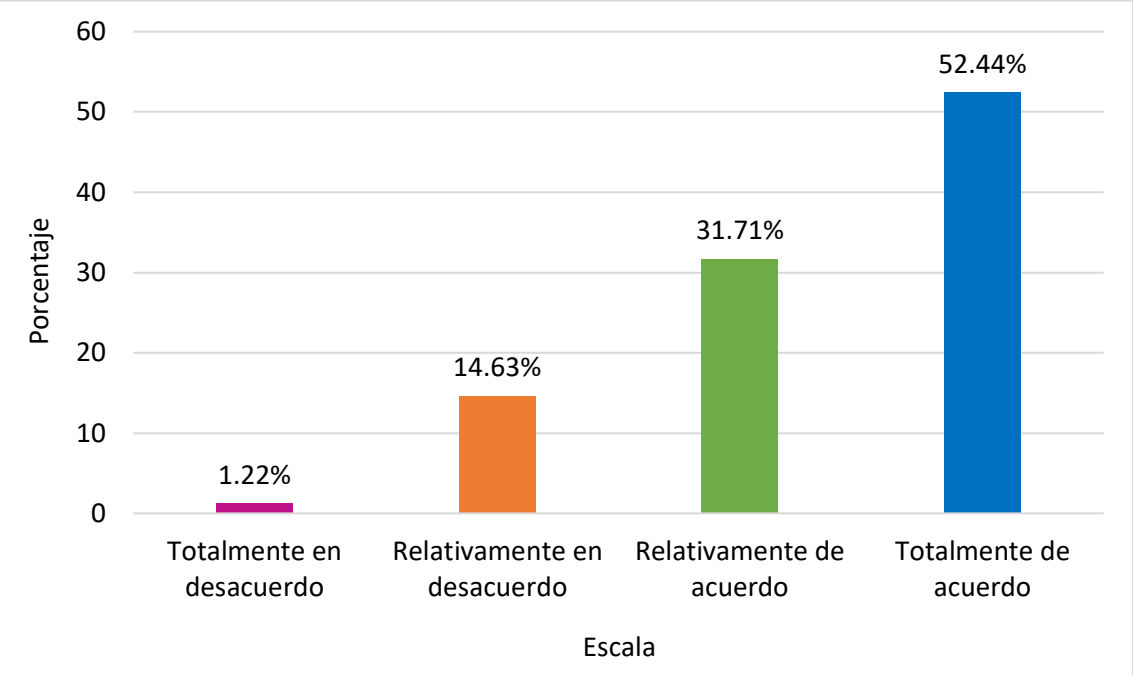
Dimensión: Relaciones (humanas)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,2%
Relativamente en desacuerdo	12	14,6%
Relativamente de acuerdo	26	31,7%
Totalmente de acuerdo	43	52,4%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Dimensión: Relaciones (humanas)



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Se encuentran de acuerdo en las buenas relaciones humanas el mayor porcentaje siendo que el 52,44% están totalmente de acuerdo, el 31.71% están relativamente de acuerdo, mientras que el 14.63% y 1.22% están en desacuerdo.

Tabla 7

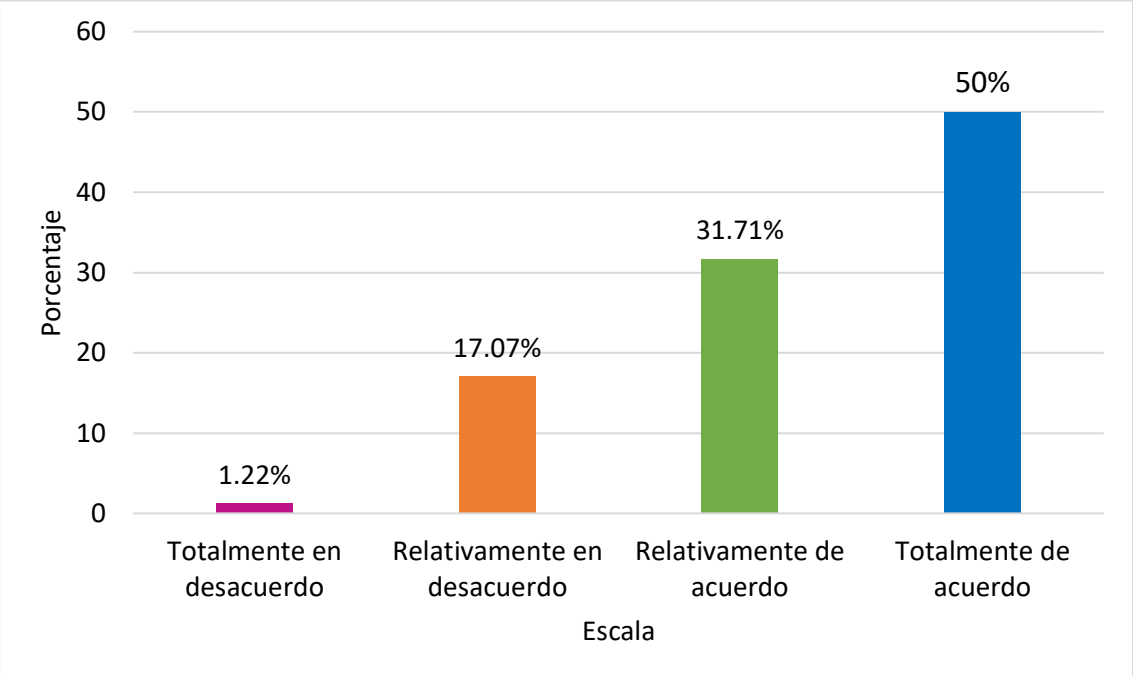
Dimensión: Cooperación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,2%
Relativamente en desacuerdo	14	17,1%
Relativamente de acuerdo	26	31,7%
Totalmente de acuerdo	41	50,0%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Dimensión: Cooperación



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El 71.71% están de acuerdo con la cooperación mutua, dentro de estos el 50% totalmente de acuerdo y 31.71% relativamente de acuerdo; mientras que el 17.07% están relativamente en desacuerdo y una mínima proporción 1.22% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

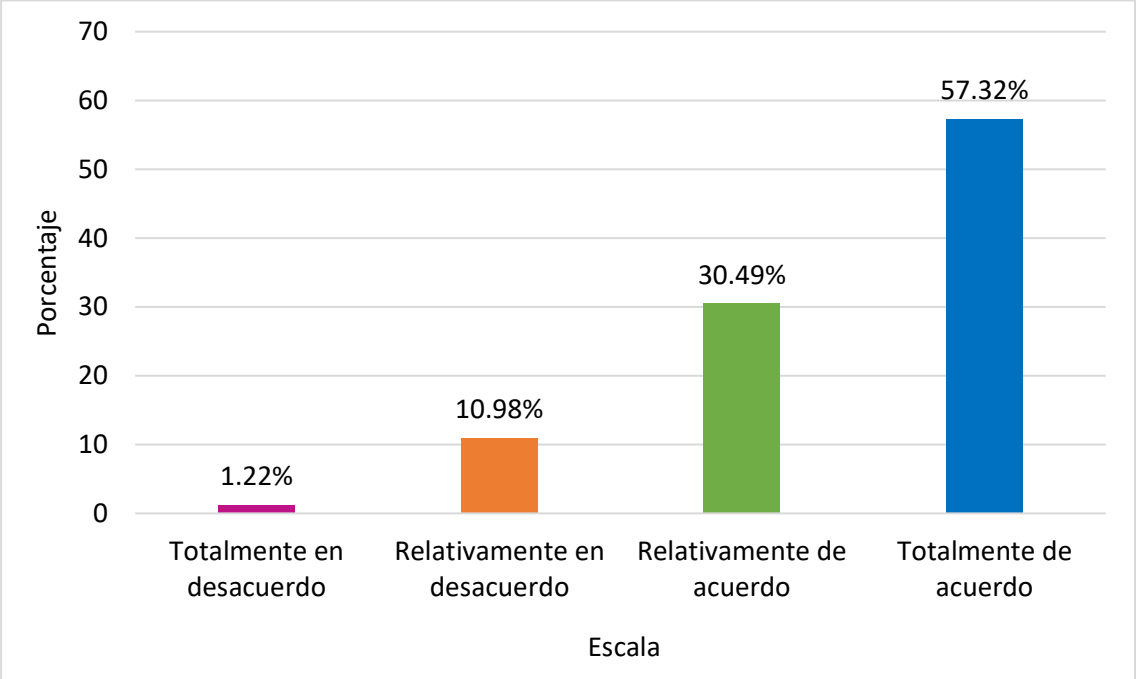
Dimensión: Estándares (desempeño)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,2%
Relativamente en desacuerdo	9	11,0%
Relativamente de acuerdo	25	30,5%
Totalmente de acuerdo	47	57,3%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Dimensión: Estándares (desempeño)



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Se ve reflejado un alto porcentaje de 57.32% que están totalmente de acuerdo lo cual respalda el desempeño positivo, así como el 30.49% se consideran relativamente de acuerdo; mientras que el 10.98% están relativamente en desacuerdo y un mínimo porcentaje 1.22% consideran totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

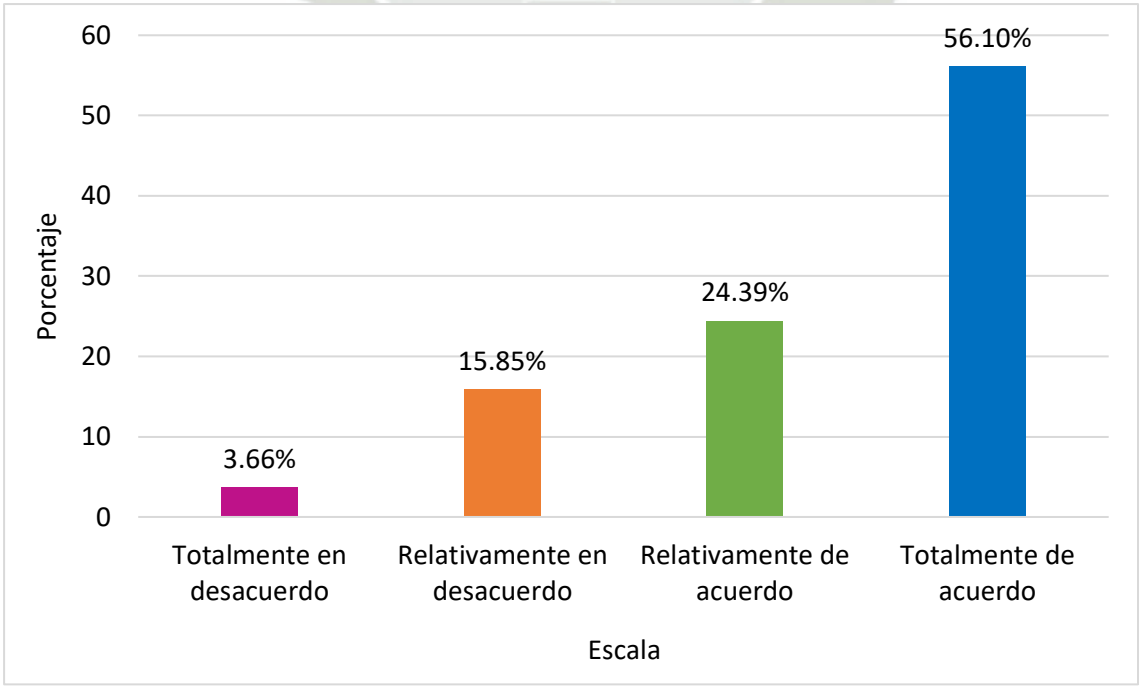
Dimensión: Conflicto

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	3,7%
Relativamente en desacuerdo	13	15,9%
Relativamente de acuerdo	20	24,4%
Totalmente de acuerdo	46	56,1%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Dimensión: Conflicto



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El mayor porcentaje de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP en Arequipa, están de acuerdo en la solución de conflictos, haciendo un porcentaje de 80.49%; siendo que el 15.85% están relativamente en desacuerdo y el 3.66% totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

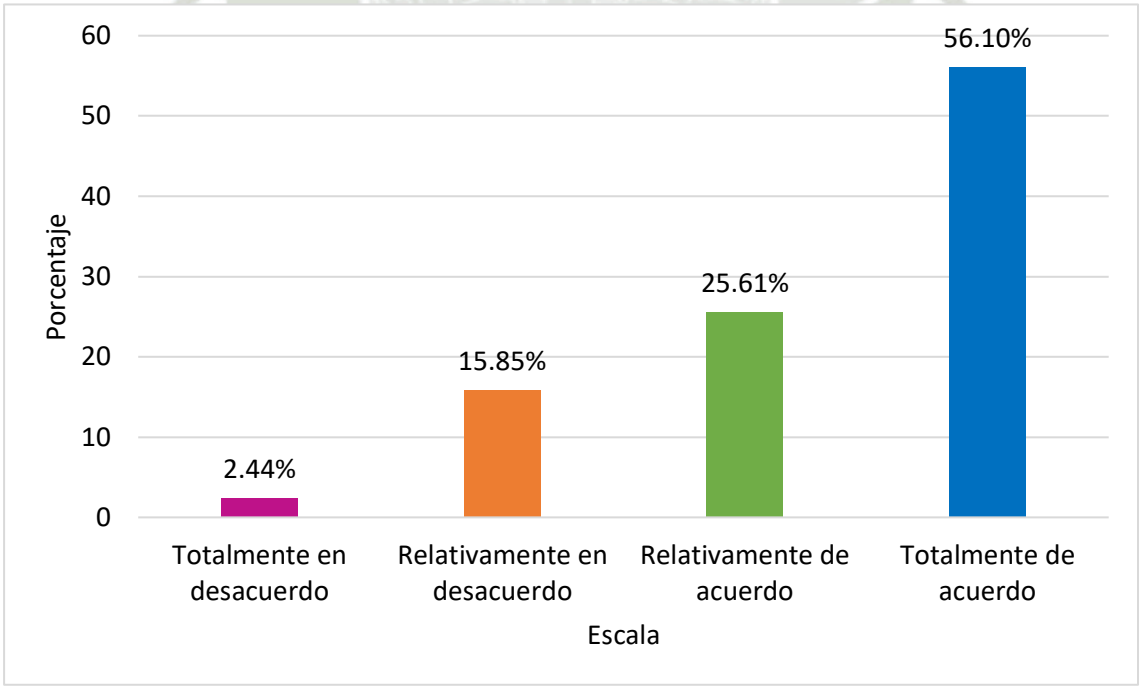
Dimensión: Identidad (objetivos)

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	2,4%
Relativamente en desacuerdo	13	15,9%
Relativamente de acuerdo	21	25,6%
Totalmente de acuerdo	46	56,1%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 9

Dimensión: Identidad (objetivos)



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La mayor parte del personal docente de la Universidad San Martín de Porres en Arequipa, ven reflejado positivamente su identidad en objetivos, estando 56.10% totalmente de acuerdo y el 25.61% relativamente de acuerdo; mientras que el 15.85% relativamente en desacuerdo y una mínima proporción de 2.44% no se refleja una identidad en objetivos.

3.1.2. Resumen de diagnóstico del Clima Organizacional

Tabla 11

Resumen de dimensiones de clima organizacional

	Clima Organizacional									
Escala	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	Promedio
Totalmente en desacuerdo	0	1.2	2.4	11.0	1.2	1.2	1.2	3.7	2.4	3%
Relativamente en desacuerdo	7.3	14.6	19.5	9.8	14.6	17.1	11.0	15.9	15.9	14%
Relativamente de acuerdo	35.4	24.4	39.0	45.1	31.7	31.7	30.5	24.4	25.6	32%
Totalmente de acuerdo	57.3	59.8	39.0	34.1	52.4	50.0	57.3	56.1	56.1	51%
Total										100%

Nota. Elaboración propia.

Demostrado esta que los docentes con un mayor porcentaje (51%) del estudio están totalmente de acuerdo con el clima organizacional de la Facultad de Odontología; le sigue en menor porcentaje el 32% que están relativamente de acuerdo, asimismo el 14% se encuentran relativamente en desacuerdo y una mínima proporción de 3% están totalmente en desacuerdo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.3. Desempeño laboral

Tabla 12

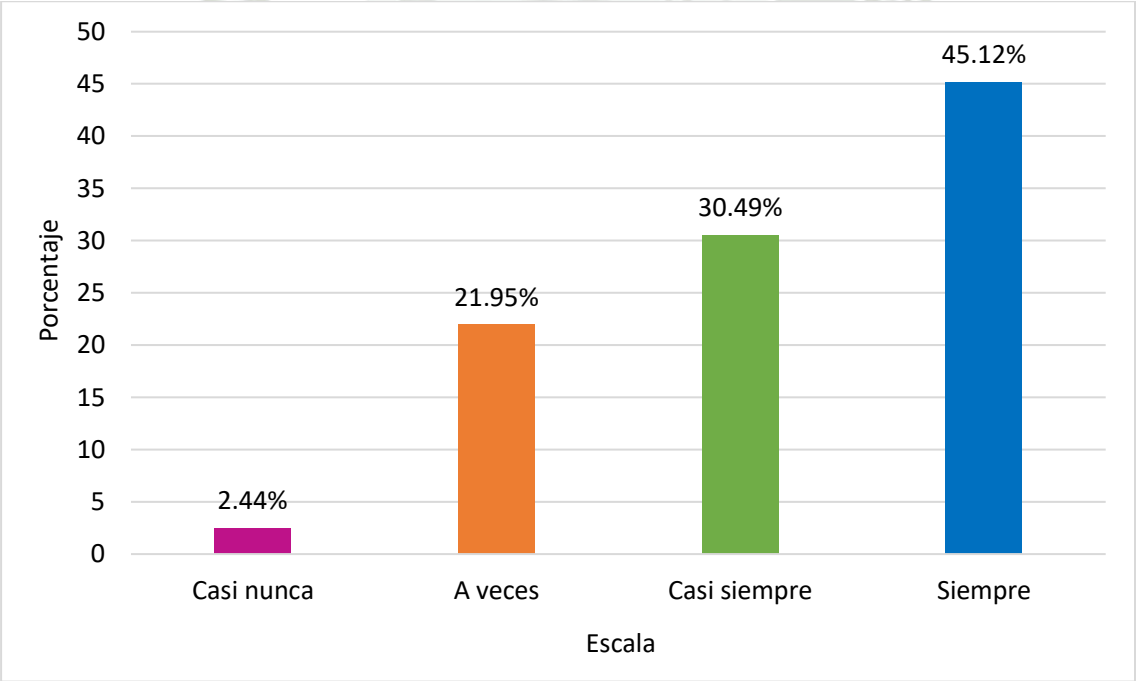
Dimensión: Desempeño de tareas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	2,4%
A veces	18	22,0%
Casi Siempre	25	30,5%
Siempre	37	45,1%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Dimensión: Desempeño de tareas



Nota. Elaboración propia.

La mayor parte del personal docente de la Universidad San Martín de Porres en Arequipa, ven reflejado un 45.12% que siempre muestra buen desempeño de tareas con la que realizan sus labores principales, en tanto el 30.49% casi siempre; mientras que un 21.95% a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

veces y una mínima proporción de 2.44% que casi nunca muestran un buen desempeño de tareas.

Tabla 13

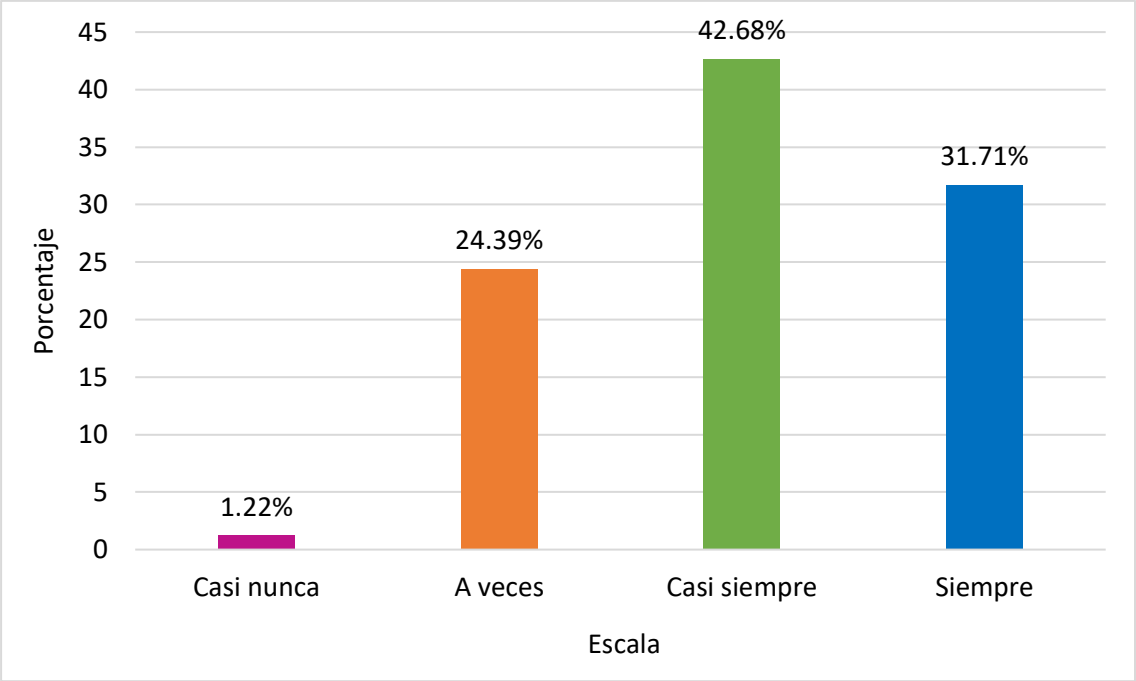
Dimensión: Desempeño contextual

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	1,2%
A veces	20	24,4%
Casi Siempre	35	42,7%
Siempre	26	31,7%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 11

Dimensión: Desempeño contextual



Nota. Elaboración propia.

Se ve reflejado un alto porcentaje de 42.66% que casi siempre el desempeño contextual demuestra una conducta que favorece el cumplimiento de los objetivos organizacionales, al

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

mismo tiempo que mejora su interacción con el entorno social y psicológico. Esto abarca actividades que exceden las responsabilidades laborales habituales, como mostrar iniciativa, ser proactivo, colaborar con otros y mantener una actitud entusiasta, en tanto un 31.71% que casi siempre muestran un desempeño contextual; mientras que un 24.39% a veces y una mínima proporción 1.22% casi nunca muestran un buen desempeño contextual.

Tabla 14

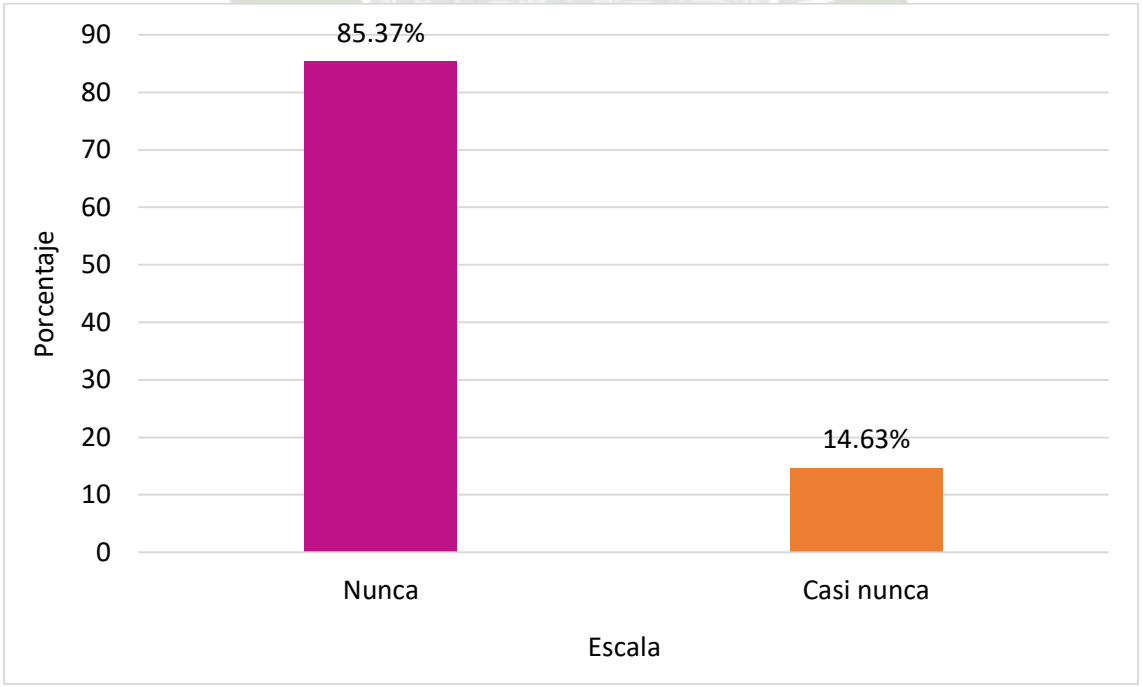
Dimensión: Desempeño contraproducente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	70	85,4%
Casi nunca	12	14,6%
Total	82	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Dimensión: Desempeño contraproducente



Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Un porcentaje alto de 85.37% estiman que nunca muestran un desempeño contraproducente en la institución, mientras que el 14.63% indican que casi nunca presentan un desempeño contraproducente.

3.1.4. Resumen de diagnóstico del desempeño laboral

Tabla 15

Resumen de dimensiones de desempeño laboral

	Desempeño Laboral		
Escala	Desempeño de tareas	Desempeño contextual	Desempeño contraproducente
Nunca	0%	0%	85.4%
Casi Nunca	2.4%	1.2%	14.6%
A veces	22.0%	24.4%	0%
Casi Siempre	30.5%	42.7%	0%
Siempre	45.1%	31.7%	0%

Nota. Elaboración propia.

Dado esta que los docentes han demostrado un 45.1% y 30.5% que siempre y casi siempre tienen un buen desempeño de tareas, en tanto un 42.7% y 31.7% que casi siempre y siempre tienen un buen desempeño contextual y un 85.4% que nunca tienen un desempeño contraproducente. Estas dimensiones permiten comprender que el desempeño no se limita a la ejecución de tareas específicas del puesto, sino que también incluye comportamientos voluntarios que benefician el entorno organizacional, así como la capacidad de adaptarse a los cambios y evitar conductas negativas.

Se puede concluir que nadie expresó un mal desempeño laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.5. Relación entre la dimensión responsabilidad y desempeño laboral

Tabla 16

Prueba Rho de Spearman dimensión responsabilidad y desempeño laboral

			Responsabilidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0.640**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	82	82
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.640**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	82	82

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

Se puede visualizar que la dimensión responsabilidad y la variable dependiente desempeño laboral refleja un valor de 0,640 indicando una correlación positiva moderada y un valor de significancia bilateral era de 0.000, lo cual se puede concluir que la dimensión responsabilidad tiene relación con el desempeño laboral.

Esto sugería que a mesura se optimice la responsabilidad, también se tendrá una mejora del desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres en Arequipa, 2024.

3.1.6. Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral

En este sentido, se tiene que nuestra hipótesis general se refiere a que el clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral, si bien hemos visto estudios y respaldo teórico ante esta hipótesis, el siguiente cuadro va a mostrar la relación entre ambos aspectos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 17

Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0.678**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	82	82
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0.678**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	82	82

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

El coeficiente de correlación Rho de Spearman manifiesta un resultado de 0,678 lo que representa una relación positiva moderada entre el clima organizacional y desempeño laboral. Al ser el número ,678** positivo es directa.

En la prueba de hipótesis: como el nivel de significancia es 0,000, aceptamos la hipótesis alterna y no aceptamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,000 el clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa.

3.1. Discusión

De acuerdo a los resultados alcanzados, en el cual todos ellos encuentran en sus resultados positivos cuando el clima organizacional se refleja en el buen desempeño de las funciones de los docentes de la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa. Se acepta la hipótesis general alterna, lo cual fue verificado a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, comprobándose efectivamente una correlación positivamente moderada

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

corroborada con un coeficiente de correlación Rho=0.678 y un 0,000 de significancia. Por lo tanto, el clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral. Estos resultados se correlacionan con los antecedentes investigativos de Montoya (2016), Díaz (2022), Mendoza (2025), Espinoza (2024), Acuña (2023), Torres y Zegarra (2015), Flores (2021), Curi (2023) y Agüero (2023).

Así como se encontraron los resultados, se presentan a continuación los hallazgos logrados en esta investigación:

En Montoya (2016) quien al calcular la correlación entre las variables obtuvo a través del coeficiente Spearman, que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral al presentar una significancia de 0.022 y un coeficiente de correlación de 0.657. Igualmente, los resultados alcanzados concuerdan con Díaz (2022) lo cual obtuvo mediante el índice de correlación de Spearman Rho=0,697 es positiva y el nivel de correlación es buena, con un valor de p = ,000 es menor α 0,05. Siguiendo la misma línea se tiene a Mendoza (2025) reflejando en un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.873. Espinoza (2024) dado que se obtuvo una relación entre las variables con un Rho de Spearman de 0.852 y un nivel de significancia de 0.000. Acuña (2023) reveló una fuerte relación positiva entre ambas variables, reflejada en un coeficiente de correlación de Pearson r=0.785. Torres y Zegarra (2015) mediante el modelo de Pearson obtuvieron una relación directa positiva fuerte (r = 0,828). Flores (2021) mediante el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo como resultado entre las variables Rho=0.801 fuertemente significativo. Curi (2023) a través del modelo de correlación de Pearson halló una correlación de 0,385 media positiva y un valor p = 0,000. Po último, Agüero (2023) obtuvo un estadígrafo de Pearson muestran una relación entre las variables de r=0.785 positiva fuerte. Por lo que corrobora la hipótesis determinada.

Asimismo, en esta investigación se encontró relación entre la dimensión responsabilidad y el desempeño laboral que según Rho Spearman 0.640 y un nivel de significancia 0.000; siendo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

una correlación significativa lo que demuestra el resultado es positivo para esta correlación, lo que encontrándose muy parecida la correlación con Mendoza (2024) el cual encontró en su investigación 0.789 y un nivel de significancia 0.000. Lo que corrobora de igual manera con los resultados de esta investigación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo con los resultados encontrados según el estadígrafo de Spearman muestran una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP en Arequipa, 2024, con un coeficiente de correlación de Rho=0.678 y un valor p=0.000.

Segunda: Según la opción, si es óptimo el clima organizacional de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP, dio como resultado de los encuestados con un mayor porcentaje (51%) del estudio están totalmente de acuerdo con el clima organizacional de la Facultad de Odontología; le sigue en menor porcentaje el 32% que están relativamente de acuerdo, asimismo el 14% se encuentran relativamente en desacuerdo y una mínima proporción de 3% están totalmente en desacuerdo con el clima organizacional. Por lo tanto, el clima organizacional es óptimo.

Tercera: En el punto, si es satisfactorio el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP, que de los 82 docentes consideran un 45.1% y 30.5% que siempre y casi siempre tienen un buen desempeño de tareas, en tanto un 42.7% y 31.7% que casi siempre y siempre tienen un buen desempeño contextual y un 85.4% que nunca tienen un desempeño contraproducente. Las cuales permiten comprender que el desempeño no se limita a la ejecución de tareas específicas del puesto, sino que también incluye comportamientos voluntarios que benefician el entorno organizacional, así como la capacidad de adaptarse a los cambios y evitar conductas negativas. Por lo tanto, el desempeño laboral es satisfactorio.

Cuarta: De acuerdo si tiene relación la dimensión responsabilidad y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP, dio como resultado de los encuestados un coeficiente de correlación de Rho=0.640 y p=0.000, este valor cotejado con la escala valorativa de Spearman muestra una relación significativa positiva moderada de la relación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

Primera: De acuerdo a los resultados encontrados se recomienda a las autoridades, tomar en cuenta dicha investigación para el mejoramiento del clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP.

Segunda: Incentivar programas motivacionales para el mejoramiento de los resultados del clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Odontología de la USMP.

Tercera: Promover incentivos laborales al esfuerzo personal y profesional para el mejoramiento de los desafíos de metas semestrales y anuales de los docentes de Odontología de la USMP.

Cuarta: Motivar futuras investigaciones académicas para el mejoramiento del clima organizacional y el desempeño laboral en docentes universitarios.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, J. C. (2023). Clima organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 7*(30), 1673–1684. doi:https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.619

Agüero Zorrilla, A. I. (2023). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Tiabaya, Arequipa 2019 [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María].* Repositorio institucional-Universidad Católica de Santa María.

Arias, G.W. & Arias, C. G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Revista Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010

Bohórquez, P. (2007). *Organización y comportamiento.* España: ArtGerus.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones (Definición, diagnóstico y consecuencias)* (Primera Edición ed.). Editrorial Trillas. Obtenido de https://corganizacional1.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf

Campbell, P. (1993). *A Theory of Performance.* New York, EE.UU.: Employee Selection.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones.* McGraw Hill.

Chirinos Araque, Y. del V., Meriño Córdoba, V. H., y Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios,* (84). https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916

Curi Lopez, J. M. (2023). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima Metropolitana – SUNAFIL Perú,*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2020-2021 [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional-Pontificia Universidad Católica del Perú.

Díaz, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en tiempos de Post Covid-19 en una clínica privada, Lima 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].* Repositorio institucional-Universidad César Vallejo.

Espinoza, P. (2024) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021 [Tesis de título, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio institucional-Universidad Señor de Sipán.

Flores, Y. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la empresa CYNKAT S.A.C. Arequipa 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María].* Repositorio institucional-Universidad Católica de Santa María.

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revista de Sistema de Información Científica Redalyc, Cuadernos de Administración*(42), 43-61.

Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología, 25*(1), 63-81. doi:http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920

Gonzales, M. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cámara de Comercio e Industrias en Huánuco – 2018.

Hacker, W. (1994). *Action theory and ocupational psychology.*

Huicab-García , Y. (2023). Gestión del talento humano en el entorno BANI . *Revista 593 Digital Publisher CEIT,* 8(1-1), 155-165. https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1533

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De-Vet, H., & Buuren, S. &.-D.-B. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *Revista International*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Journal of Productivity and Performance Management,, 62(1), 6-28. doi:https://doi.org/10.1108/17410401311285273

Likert, R. (1967). *The human organization: its management and values.* Mcgraw-Hill Book.

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate.* Harvard University Press.

Mendoza, L. (2024). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa COEXA CIA. S.A., 2024 [Tesis de título, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio institucional-Universidad San Ignacio de Loyola.

Montoya Meza, D. A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos : caso PTS Perú 2015 [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].* Repositorio institucional-Pontificia Universidad Católica del Perú.

Quispe, A., & Condor, J. (2021) *Una aproximación teórica sobre el desempeño laboral, su origen y modelo [Tesis de Grado de Bachiller, Universidad Peruana Unión].* Repositorio institucional-Universidad Peruana Unión.

Robbins, Stephen P.y Judge, Timothy A (2017) *Comportamiento Organizacional.* (17. ª ed.). México: Pearson Educación

Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública Scielo*, 43(1), 57–67. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad Puno -2014 – Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Vicuña, L. (2006). Clima Organizacional de Litwin y Stringer. Revisión Psicométrica por Luis Alberto Vicuña Peri. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN-Managua en el periódo 2016 [Tesis de maestría,Universidad Nacional Autónoma Nicaragua].* Repositorio institucional-Universidad Nacional Autónoma Nicaragua.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXO

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de Clima Organizacional

Cuestionario de Clima Organizacional aplicado a los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad de San Martín de Porres, Arequipa,2024.

INDICACIONES

A continuación, encontrará una selección de afirmaciones sobre la institución para la que trabaja. Para cada una de estas preguntas, tienes cuatro respuestas alternativas:

Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3	2	1	0

Seguidamente deberá marcar con una **X** la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual de la institución.

DIMENSIÓN ESTRUCTURA				
ITEMS	**Totalmente de acuerdo (3)**	**Relativamente de acuerdo (2)**	**Relativamente en desacuerdo (1)**	**Totalmente en desacuerdo (0)**
1. ¿Conozco con claridad la estructura organizativa completa de la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa?				
2. ¿En la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo?				

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. ¿Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna?				
4. ¿Comprendo claramente las políticas de la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa?				
5. ¿En la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, se tiene claro los niveles jerárquicos?				
6. ¿Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta?				
DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD				
ITEMS				
7. ¿Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe?				
8. ¿Me siento comprometido con mi trabajo?				
9. ¿Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la Facultad				

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de Odontología en la USMP, Arequipa?				
DIMENSIÓN RECOMPENSA				
ITEMS				
10. ¿En la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, recibo estímulos por el trabajo bien hecho?				
11. ¿En la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, recibo más premios que castigos?				
DIMENSIÓN DESAFÍO				
ITEMS				
12. ¿En la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas?				
DIMENSIÓN RELACIONES				
ITEMS				
13. ¿Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen?				
14. ¿Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa?				

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DIMENSIÓN COOPERACIÓN				
ITEMS				
15. ¿Considero que, en la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, se practica la cooperación mutua entre compañeros?				
16. ¿Considero que, en la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados?				
DIMENSIÓN ESTÁNDARES				
ITEMS				
17. ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento?				
18. ¿Las metas institucionales de la Facultad de Odontología de la USMP, Arequipa, son explícitas?				
19. ¿Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo?				

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DIMENSIÓN CONFLICTO				
ITEMS				
20. ¿Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente?				
21. ¿Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes?				
DIMENSIÓN IDENTIDAD				
ITEMS				
22. ¿Considero que la Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, satisface mis objetivos personales?				
23. ¿Lo que hago en Facultad de Odontología en la USMP, Arequipa, es mi vocación?				

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de Desempeño laboral

Cuestionario del desempeño laboral de individual de Koopmans (IWPQ) a los docentes de la Facultad de Odontología en la Universidad San Martín de Porres en Arequipa

Estimado(a) colaborador(a) reciba un cordial saludo. Lea atentamente e indique con qué frecuencia se ha encontrado o ha experimentado cada una de las siguientes situaciones mientras trabaja. Luego seleccione la alternativa que mejor describa su opinión: Marque con una "X" según la escala siguiente:

Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 3: Validación de juicio de expertos

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos del experto: Renato Perales Velarde
2. Grado académico: Magister
3. Profesión: Abogado
4. Institución donde labora: Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero
5. Cargo que desempeña: Gerente Municipal
6. N° de DNI: 42751216
7. Nombre del Instrumento: Cuestionario de Litwin y Stringer
8. Autor del instrumento: Litwin y Stringer (1968)

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MAL	MEDIO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA FINAL		28				

RESULTADOS DE LA VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: 28
- Opinión: Favorable (X)
  Debe mejorar ( )
  No favorable ( )
- Lugar y fecha de validación del instrumento: Arequipa, 26/09/24

FIRMA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. **Nombres y apellidos del experto:** Renato Paredes Velarde
2. **Grado académico:** Magister
3. **Profesión:** Abogado
4. **Institución donde labora:** Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero
5. **Cargo que desempeña:** Gerente Municipal
6. **N° de DNI:** 42751216
7. **Nombre del Instrumento:** Cuestionario del desempeño laboral individual de Koopmans (IWPQ)
8. **Autor del instrumento:** Koopmans et al. (2014)

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MAL	MEDIO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					12	15
SUMATORIA FINAL		27				

RESULTADOS DE LA VALIDACION

- **Valoración total cuantitativa:** 27
- **Opinión:** **Favorable** (X)
  Debe mejorar ( )
  No favorable ( )
- **Lugar y fecha de validación del instrumento:** Arequipa, 26/09/24

FIRMA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos del experto: ROSA MARIA VELA AQUIZE
2. Grado académico: MAGISTER EN CIENCIAS CON MENCION EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS
3. Profesión: TRABAJADORA SOCIAL
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES-FILIAL SUR
5. Cargo que desempeña: DOCENTE
6. N° de DNI: 42507557
7. Nombre del Instrumento: Cuestionario de Litwin y Stringer
8. Autor del instrumento: Litwin y Stringer (1968)

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MAL	MEDIO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA FINAL		30				

RESULTADOS DE LA VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: 30
- Opinión: Favorable (X)

  Debe mejorar ( )

  No favorable ( )
- Lugar y fecha de validación del instrumento:24-09-2024

FIRMA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos del experto: ROSA MARIA VELA AQUIZE
2. Grado académico: MAGISTER EN CIENCIAS CON MENCION EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS
3. Profesión: TRABAJADORA SOCIAL
4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES-FILIAL SUR
5. Cargo que desempeña: DOCENTE
6. N° de DNI: 42507557
7. Nombre del Instrumento: Cuestionario del desempeño laboral individual de Koopmans (IWPQ)
8. Autor del instrumento: Koopmans et al. (2014)

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MAL	MEDIO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA FINAL		30				

RESULTADOS DE LA VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: 30
- Opinión: Favorable (X)
  Debe mejorar ( )
  No favorable ( )
- Lugar y fecha de validación del instrumento: 24-09-2024

FIRMA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos del experto: Arana Muñoz Jesús Andrews
2. Grado académico: Magister en Administración Estratégica de Empresas
3. Profesión: Ingeniero en Administración de Empresas
4. Institución donde labora: Municipalidad de Mariano Melgar
5. Cargo que desempeña: Gerente de Desarrollo Económico
6. N° de DNI: 45975869
7. Nombre del Instrumento: Cuestionario de Litwin y Stringer
8. Autor del instrumento: Litwin y Stringer (1968)

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MAL	MEDIO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA FINAL		29				

RESULTADOS DE LA VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: 29
- Opinión: Favorable (X)

  Debe mejorar ( )

  No favorable ( )
- Lugar y fecha de validación del instrumento: Arequipa, 25 de septiembre del 2024

FIRMA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INFORME DE JUICIOS DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos del experto: Arana Muñoz Jesús Andrews
2. Grado académico: Magister en Administración Estratégica de Empresas
3. Profesión: Ingeniero en Administración de Empresas
4. Institución donde labora: Municipalidad de Mariano Melgar
5. Cargo que desempeña: Gerente de Desarrollo Económico
6. N° de DNI: 45975869
7. Nombre del Instrumento: Cuestionario del desempeño laboral individual de Koopmans (IWPQ)
8. Autor del instrumento: Koopmans et al. (2014)

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MAL	MEDIO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de las respuestas y sus valores son apropiadas					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA FINAL		29				

RESULTADOS DE LA VALIDACION

- Valoración total cuantitativa: 29
- Opinión: Favorable (X)

  Debe mejorar ( )

  No favorable ( )
- Lugar y fecha de validación del instrumento: Arequipa, 25 de septiembre del 2024

FIRMA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach obteniendo resultados confiables y consistentes. De acuerdo a lo mencionado se obtuvo:

Tabla 18

Alfa de Cronbach de Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	23

Nota. Elaboración propia.

Tabla 19

Alfa de Cronbach de Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	14

Nota. Elaboración propia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis