

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO
DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI), OFICINA
ZONAL LIMA -CALLAO, 2016**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: CHÁVEZ PICÓN, SILA JUDITH

BACHILLER: DE LA CRUZ PAQUIYAURI, CHARLOT

BACHILLER: SALCEDO QUISPE, JULIO CESAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA- PERÚ

2016

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a DIOS por haber bendecido cada uno de los momentos de nuestras vidas.

A nuestros padres quienes nos dieron la vida, educación, apoyo, consejos, porque nos apoyaron, inspiraron y motivaron en este largo camino.

A nuestra maestra quien nunca desistió al enseñarnos y apoyarnos, la que depositó toda su confianza en nosotros.

A todos los que nos apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes debemos por su apoyo incondicional para finalizar con éxito esta investigación.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios, por darnos la fortaleza, sabiduría, inteligencia y mucha fortaleza para no desistir y culminar con éxito nuestra meta.

Agradecemos a nuestras familias, por su comprensión, motivación, paciencia y amor que sin saberlo fueron nuestra inspiración para que finalmente pudiéramos cumplir con este maravilloso sueño.

Agradecemos a la profesora Edith Olivera, por sus conocimientos, motivación, apoyo incondicional y tiempo invertido para realizar nuestra investigación.

Un agradecimiento especial a los colaboradores de la Oficina Zonal Lima-Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), quienes gentilmente permitieron que nuestra investigación pueda realizarse con éxito, apoyándonos con la encuesta para recopilar datos que fueron fundamentales para nuestro proyecto.

A todos ustedes muchas gracias

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Resolución N° 838-2016-D/FCAyCE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad CICLO TESIS, presentamos nuestro trabajo de investigación denominado:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI) EN LA OFICINA ZONAL LIMA - CALLAO – 2016”.En el que se determina la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) – 2016.

Por lo que, señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Los Autores

Índice

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación del problema	1
1.2. Problemas de investigación	2
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos	4
CÁPITULO II	5
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.2 Bases teóricas	9

2.2.1 Clima organizacional	9
2.2.1.1 Teorías del clima organizacional	10
2.2.1.2. Cultura organizacional	15
2.2.1.3. Cambio organizacional	15
2.2.1.4. Ambiente organizacional	15
2.2.1.5. Comportamiento organizacional	16
2.2.1.6. Dimensiones de clima organizacional	16
2.2.1.7. Importancia del clima organizacional	19
2.2.2 Desempeño laboral	19
Indicadores de desempeño laboral	27
2.3. Glosario de términos	29
CAPÍTULO III	37
HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1. Hipótesis general	37
3.2. Hipótesis específica	37
3.3. Identificación de las variables	37
3.4. Tabla N°2. Operacionalización de las variables	39
3.5. Matriz de consistencia (Ver anexo 01)	40
CAPÍTULO IV	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1. Tipo de investigación	41
4.2. Diseño de la investigación	42

4.3. Unidad de análisis	42
4.4. Población de estudio.....	43
4.5. Tamaño y selección.....	44
4.6. Técnicas de recolección de datos	44
4.6.1. Métodos.....	44
4.7. Técnica de procesamiento de datos	48
CAPÍTULO V.....	49
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	49
5.1 Análisis e interpretación de resultados.....	49
5.2. Pruebas de hipótesis.....	108
5.3 Presentación de resultado	110
CONCLUSIONES.....	111
RECOMENDACIONES	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	118
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	119
Anexo N° 02: Cuestionarios.....	120
Anexo N° 03: Validez a través del juicio de experto	124
Anexo N° 04: Autorización.....	130

Resumen

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional con un diseño explicativo experimental que busca determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

La muestra es probabilística. Se utilizó la encuesta de elaboración propia como instrumento de evaluación, el cual fue aplicado a 148 trabajadores elegidos aleatoriamente.

Para la variable clima organizacional, se tuvo en cuenta tres dimensiones: liderazgo, motivación, comunicación; para la variable desempeño laboral, se tuvo en cuenta una dimensión: desempeño laboral.

Al correlacionar los datos, se encontró lo siguiente: existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p < 0.05$; $r = 0.29$). Asimismo, se encontraron correlaciones entre el clima organizacional y cada una de las dimensiones y teóricas: liderazgo, ($p < 0.05$; $r = 0.28$), motivación ($p < 0.05$; $r = 0.58$), la comunicación ($p < 0.05$; $r = 0.25$). Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, liderazgo, motivación, comunicación.

Abstract

The research is descriptive-correlational with an explanatory experimental design that sought to determine the influence of climate on job performance organization staff in the Formalization of Informal Property (COFOPRI) Zonal Office Lima - Callao, 2016.

The sample is probabilistic. Prepared survey as an evaluation tool, which was applied to 148 randomly selected workers was used. For organizational climate variable, it took into account three dimensions: leadership, motivation, communication. And for job performance variable, it was considered a dimension: job performance. By correlating the data, the following was found: there is a statistically significant correlation between organizational climate and job performance ($p < 0.05$; $r = 0.29$). Also, correlations between organizational climate and each of the theoretical dimensions were found: leadership, ($p < 0.05$; $r = 0.28$), motivation ($p < 0.05$; $r = 0.58$), communication ($p < 0.05$ $r = 0.25$). Therefore, it is concluded that there is a correlation between organizational climate and job performance.

Keywords: organizational climate, job performance, leadership, motivation, communication.

Introducción

El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), es un programa del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, que se encarga de diseñar, normar, ejecutar y controlar el proceso de formalización de la propiedad predial y su mantenimiento en la formalidad, comprende el saneamiento físico legal y la titulación, la formulación del catastro predial, en el ámbito urbano y rural; y transferir conocimientos y capacidades a los Gobiernos Regionales y Locales, en el marco del proceso de descentralización.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral de los empleados, teniendo en consideración los siguientes capítulos: En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, La importancia del conocimiento del clima organizacional se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los empleados y su relación con el desempeño laboral, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y la Institución. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre el rendimiento de los empleados.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente

trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el **capítulo V**: encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las **conclusiones y recomendaciones** se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación del problema

El presente estudio se realizó en la Oficina Zonal Lima – Callao, del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) – periodo 2016.

El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (siglas: COFOPRI) es un organismo adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento del Perú.

La misión de COFOPRI, es ejecutar la formalización de la propiedad a través de óptimos procesos de titulación con tecnología avanzada, a favor de la población informal en el país, en busca del respeto y seguridad jurídica permanente, transfiriendo dichas capacidades a los gobiernos regionales y locales.

Fortalecer la gestión de los gobiernos locales y regionales proporcionándoles la propiedad de sus respectivas jurisdicciones para un eficiente y eficaz desarrollo de sus localidades en términos de desarrollo urbano, transporte, ecología y medio ambiente, seguridad ciudadana, recaudación tributaria, entre otros.

Crear los mecanismos para que las propiedades formalizadas se mantengan dentro de la formalidad, proponiendo las condiciones institucionales necesarias para el desarrollo de la inversión privada y pública en la prestación de servicios complementarios relacionados con la propiedad, que incluyan la infraestructura de servicios públicos, el crédito y otros.

La visión de COFOPRI, es ser la Institución líder en la sostenibilidad de la formalización y catastro, por la calidad de prestación de sus servicios, lo que hace del Perú, un país que cuente con un territorio plenamente formalizado y catastrado con fines multipropósito, que otorguen a la población seguridad jurídica a través del pleno

ejercicio de sus derechos sobre sus propiedades, siendo eje fundamental para el desarrollo sostenible de los gobiernos locales y regionales.

Los servicios que ofrece en su sitio web son: Consulta de predios o expedientes, convocatorias consulta oficio de respuesta y libro de reclamaciones.

El clima organizacional en todas las instituciones tiene mucha influencia en el desempeño laboral del personal, los mismos que influyen en el cumplimiento de metas asignadas y una atención de calidad al usuario, en el caso del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal esto se refleja en la cantidad de títulos inscritos y la cantidad de quejas presentadas mensualmente; por lo que resulta necesario identificar cuáles son las dificultades que existen en la organización y la influencia que estos ejercen en la estructura organizativa que se representa en factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitador o entorpecedor del logro de la calidad de los objetivos de la organización.

Al estudiar el clima organizacional de la institución se quiere determinar; el nivel de liderazgo (el nivel de cumplimiento de metas, relación de líder – miembro, toma de decisiones, dinamismo, innovación), motivación (nivel de autorrealización, participación, incentivos, capacitaciones y nivel de incentivos) y comunicación (Nivel de comunicación horizontal, diagonal y fluida, interacción e información oportuna) que influye en el desempeño laboral. En el desempeño laboral se tomará en cuenta el nivel de trabajo en equipo, productividad laboral, satisfacción laboral, eficiencia, eficacia, incentivo, responsabilidad, iniciativa, compromiso, estabilidad laboral, proactividad, cumplimiento de metas y condiciones de trabajo.

1.2. Problemas de investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) – Oficina Zonal Lima - Callao, 2016?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016?

¿Cómo la motivación influye en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016?

¿Cómo la comunicación influye en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

El comportamiento organizacional, es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. (Robbins S. P., 2004, pág. 8)

1.3.2. Justificación práctica

En el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), es un organismo de la entidad estatal en la cual existe una inestabilidad laboral, de la cual la gran mayoría de personal se encuentra contratada bajo las modalidades del régimen de contratación administrativa de servicios (RECAS) y servicio de terceros (consultorías), por lo cual se estudia cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral.

El estudio que estamos realizando serviría para que muchas entidades puedan desde esta perspectiva brindar un mejor clima.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

Evaluar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

Establecer la influencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

CÁPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes de la investigación

Referente a los tópicos tratados en la presente investigación se encontraron los siguientes antecedentes internacionales y nacionales los mismos que se detallan:

2.1.1 Antecedentes internacionales

(Navarro Fuentes, 2012), En su tesis: ***Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)***, concluye que, “La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de Recursos Humano, son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado”

La conclusión evidencia que la estabilidad laboral y la motivación son indicadores que influyen directamente en la satisfacción y desempeño laboral.

(Marroquín Pérez & Perez Gutierrez, 2011) En su tesis: ***El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King-Guatemala***. Concluye que “Los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus deberes, tiene una apreciación que sus condiciones laborales, son buenas las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tiene calidad y compromiso de responsabilidad lo que ha resultado de forma exitosa, es decir el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización

y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.”

De la conclusión se puede ver que el clima organizacional con buenas relaciones interpersonales influye en la satisfacción de los trabajadores mejorando también el desempeño de los mismos.

(Rodríguez M, Paz Retamal, Lizana, & Cornejo, 2011), en la **revista Salud & Sociedad**, cuyo objetivo es identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena. “La relación encontrada entre clima, satisfacción y desempeño en la empresa, es que tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional, sin embargo, el clima predice y se relaciona de forma positiva y significativa con aspectos normativos (comportamiento funcionario), y condiciones personales del desempeño, mientras que la satisfacción con el rendimiento y productividad”.

De la conclusión se puede evidenciar que tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral influyen en el desempeño laboral, rendimiento y productividad de los empleados de una organización.

(Martínez Méndez & Ramírez Domínguez, 2010), en la **Revista Internacional Administración & Finanzas**, deduce que “Los factores motivacionales no son los mismos para los docentes hora clase que para el docente de tiempo completo. Para los docentes hora clase los factores motivacionales son los económicos como, sería una transformación de categoría a medio tiempo o a tiempo completo. Los docentes de tiempo completo consideraron que los factores motivacionales serían los reconocimientos por la labor desempeñada ya sean oral o por escrito. De acuerdo a la investigación realizada, los factores motivacionales que determinan el perfil de motivación de los docentes de esta Facultad, están sujetos a factores económicos, como salarios y retribuciones, factores sociales, como grupos de trabajo y ambiente organizacional y factores psicológicos como logro, poder y autoestima”.

Se evidencia que para motivar a los trabajadores se puede hacer de diferentes maneras, ya sea con reconocimientos e incentivos económicos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

(Alva Zapata & Juarez Morales, 2014), En su tesis: ***Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los Colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo-2014***, concluye; que “La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A, quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas”.

Según la investigación podemos apreciar que el personal no se encuentra del todo satisfecho lo que influye en los niveles de producción, por lo que se concluye que si el personal no se siente motivado la producción disminuye.

(Valdivia Alfaro, 2014), en su tesis ***Clima organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Danper de Trujillo SAC-2014***, sostiene que “El clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Danper, Trujillo SAC. Donde les permiten desarrollarse y sentirse satisfechos por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes, Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional en la empresa DANPER Trujillo SAC, son la motivación, confortabilidad personal y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores”.

En ese sentido se aprecia que el personal motivado influye en el desempeño de los empleados de la empresa; lo cual es beneficioso tanto para los trabajadores y empleador.

(Mino Pérez, 2014), en su tesis: *Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, del departamento de Lambayeque*, determina que “existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1, así mismo se puede apreciar la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa”.

De lo que se evidencia que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral ya que el trabajador mejora su desempeño cuando percibe un buen clima laboral.

(Arocutipa, 2013) En su tesis: *La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Mayor De San Marcos. El objetivo de investigación fue determinar si la supervisión pedagógica influye en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores. El tipo de investigación es nivel descriptivo correlacional, cuyo diseño es no experimental y de naturaleza transversal. La población de estudio estuvo constituida por los docentes, estudiantes de 5º de nivel secundaria de la institución educativa. La recolección de datos se obtuvo a través de instrumentos, validado mediante juicio de cuatro expertos. El análisis de la consistencia interna se utilizó el alfa de Cronbach, concluyendo que: “*La supervisión pedagógica influye significativamente en el desempeño laboral del docente, es decir a mayor supervisión pedagógica mayor desempeño laboral del docente*”.

De la conclusión podemos colegir que la supervisión, monitoreo y acompañamiento pedagógico influyen en el desempeño laboral del docente.

(Arias, 2011) En su trabajo de investigación: ***Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana*** para la revista el Emprendedor de la Universidad San Martín de Porres. Según los resultados obtenidos, se puede observar que las áreas son muy diversas, es decir que hay áreas con mayor manejo y conocimiento de la inteligencia emocional, y estas áreas son las que tienen una mayor productividad, son las más ordenadas, tienen un buen clima laboral, y el desempeño es mucho mayor que en las áreas que carecen de conocimiento y manejo de la inteligencia emocional, las cuales son más conflictivas, se encuentran menos motivadas, hay un mayor índice de rotación y se puede notar un resentimiento en los trabajadores, los cuales no se encuentran identificados con la empresa, y su rendimiento es más bajo.

Como podemos evidenciarla inteligencia emocional influye en el manejo adecuado de los roles que desempeña en el trabajo, mejora la productividad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos, a estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., típicos de las situaciones en que los miembros se enfrentan abiertamente a la organización (como en los casos de las huelgas o manifestaciones, etcétera). (Chiavenato, 2007, pp. 58,59)

El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. Está integrado por las características propias de la organización, que la describen y a su vez la diferencian

de las demás. Es experimentado por todos los individuos y se puede medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de las personas. (García Villamizar, 2007, pp. 159)

Según (Amaru, 2009, pp 298), se le llama clima organizacional al producto de los sentimientos, en esencia el clima es una medida de cómo se sienten las personas respecto de la organización y sus administradores. El concepto de clima organizacional evolucionó hacia el concepto de calidad de vida en el trabajo.

(Chiavenato, 2007, pp. 495) nos dice que el clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas las dimensiones del clima organizacional son: Estructura organizacional, responsabilidad, riesgos, recompensas, calor y apoyo.

2.2.1.1 Teorías del clima organizacional.

A continuación, referimos teorías según detalle:

Teoría de la Administración Científica, Según Taylor citado en (Chiavenato, 2004, pp. 48), “La administración científica es una evolución más que una teoría, cuyos ingredientes son 75% de análisis y 25% de sentido común”.

La administración científica es una combinación de "ciencia en lugar de empirismo; armonía en vez de discordia; cooperación en vez de individualismo; rendimiento máximo en lugar de producción reducida". La administración científica se preocupó por estandarizar, racionalizar y establecer normas de conducta a fin de mejorar la eficiencia en la productividad.

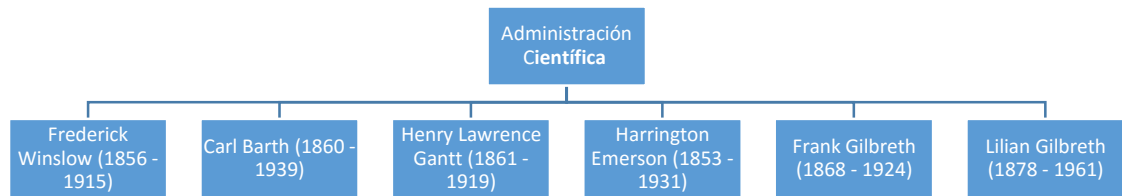


Figura N°1 : Principales Exponentes de la Administración Científica

Fuente: (Chiavenato, 2004, pp. 48)

En la figura N°1 se aprecia los principales exponentes de la administración científica, los cuales ayudaron al desarrollo de la administración.

Teoría Clásica, según Fayol (1916) tomado de (Amaru, 2009, pp. 46), dice en su teoría clásica que la administración es una actividad común a todo lo que emprende el ser humano, por lo que destaca 5 funciones de la Administración (planeación, organización, dirección, coordinación y control), para responder a esa necesidad, Fayol creó y divulgó su propia teoría, que comienza por dividir a la empresa en seis actividades o funciones distintas.

1. **Función técnica:** relacionado con la producción y manufactura.
2. **Función comercial:** relacionado con la compra, venta e intercambio.
3. **Función financiera:** relacionada con la obtención y utilización del capital
4. **Función de seguridad:** relacionado con la protección de la propiedad y la persona.
5. **Función de contabilidad:** relacionado con el registro de existencias, balances, costos y estadísticas.
6. **Función de administración:** relacionado con la planeación, organización, dirección, coordinación y control. (Amaru, 2009, pp. 46)

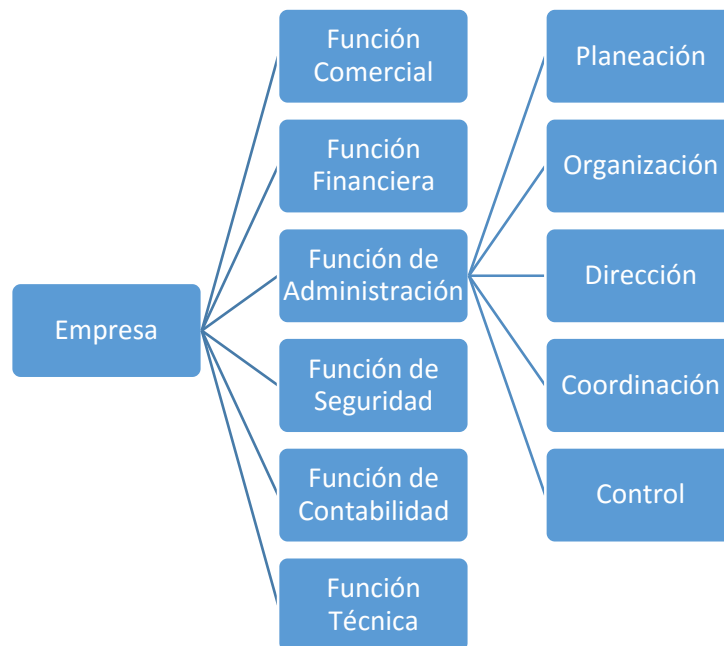


Figura N°2 : Funciones de la empresa, según Fayol

Teoría de las Relaciones Humanas, trata a las organizaciones como grupo de personas, haciendo énfasis en las relaciones entre personas, generando así confianza y apertura entre personas. “La teoría de las relaciones humanas aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, ...” (Chiavenato I. , 2004, pp. 88)

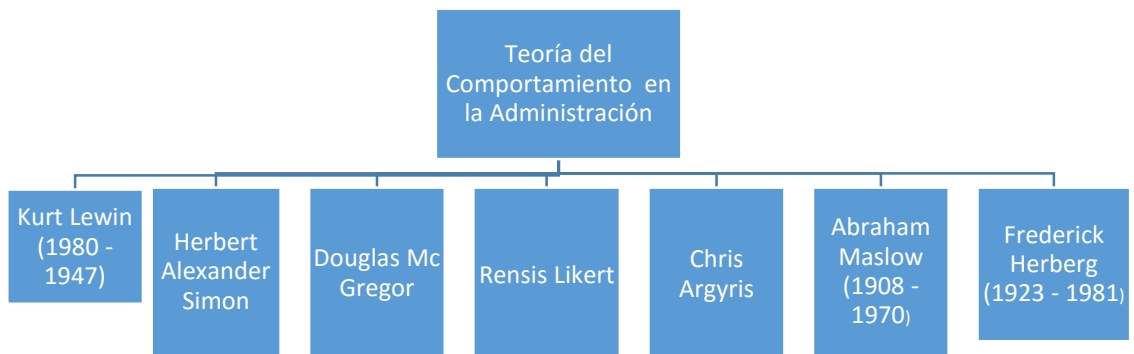
La teoría de las relaciones humanas tiene su origen en:

1. La necesidad de humanizar y democratizar la administración liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándolo a los nuevos patrones de vida del pueblo estado-anídense.
2. El desarrollo de las ciencias humanas, principalmente de la psicología, así como de su creciente influencia intelectual y de sus primeras aplicaciones a las organizaciones industriales.
3. Las ideas de la filosofía pragmática de Jhon Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin, fueron fundamentales para que el humanismo tuviera cabida en la administración.

4. Las conclusiones del experimento de Hawthorne realizado entre 1927 y 1932, bajo la coordinación de Elton Mayo, pusieron en jaque a los principios postulados por la Teoría Clásica de la Administración.

Teoría del Comportamiento Organizacional, Los orígenes de la Teoría del Comportamiento fueron más como una crítica a la Teoría de las Relaciones Humanas, uno de los temas fundamentales de la teoría del comportamiento de la administración es la motivación humana, campo en el cual la teoría administrativa recibió voluminosa contribución. Los autores conductistas verificaron que el administrador necesita conocer las necesidades humanas para comprender mejor la conducta humana y utilizar la motivación como un medio poderoso para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones (Chiavenato I. , 2004, págs. 282, 283)

Figura N°3 : Principales Exponentes de la Teoría del Comportamiento en la Administración Científica



Fuente: (Chiavenato I. , 2004, pp. 283)

En la **figura N°3** se detalla los principales exponentes de la teoría del comportamiento en la administración científica los cuales ayudan a entender mejor la administración.

Teoría del desarrollo organizacional, surgió a partir de 1962 como un conjunto de ideas sobre el hombre, la organización y el ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones. En el sentido estricto, el desarrollo organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento en dirección al enfoque sistémico. No se trata de una teoría administrativa, sino de un movimiento que reúne a varios autores con el propósito de aplicar las ciencias de la conducta (principalmente la teoría del comportamiento) a la administración. La mayoría de esos autores son consultores que se especializaron en DO. (Chiavenato, 2004, pp. 318)

Los orígenes del desarrollo organizacional se atribuyen a varios factores, entre ellos tenemos:

1. La dificultad de poner en práctica los conceptos de las diversas teorías administrativas, porque cada una presente un enfoque diferente.
2. Los estudios sobre la motivación humana demostraron que se necesita otro enfoque de la administración que interpreta la nueva concepción del hombre y de la organización basada en la dinámica motivacional.
3. La creación en 1974 del National Training Laboratory (NTL), de Bethel, y las primeras investigaciones de laboratorio en torno a la conducta grupal.
4. La publicación de un libro en 1964, escrito por un grupo de psicólogos del National Training Laboratory, en el cual exponían sus investigaciones sobre los T- Groups, así como los resultados de la capacitación en sensibilidad y la posibilidad de aplicarlos en las organizaciones.
5. La pluralidad del cambio en el mundo.
6. La fusión de 2 tendencias en el estudio de las organizaciones.
7. Los estudios sobre conflictos interpersonales.
8. Los modelos de desarrollo organizacional se basan en 4 variables básicas (ambiente, organización, grupo e individuos) (Chiavenato, 2004, pp. 318-319).

Concepto de organización

Para Lawrence y Lorsch citado en (Chiavenato, 2007, pp. 417) "organización es la coordinación de distintas actividades de participantes individuales con el

objeto de efectuar transacciones planeadas con el ambiente” se refieren a la contribución de las personas en la organización.

2.2.1.2. Cultura organizacional

Cultura organizacional es una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, por lo que se dice que es el conjunto de valores y normas compartidas de una organización que controlan las interacciones entre ellos y otras personas externas. “La cultura de una organización también puede utilizarse para aumentar la efectividad organizacional, ya que controla la manera en que sus integrantes toman las decisiones, la forma en que interpretan y manejan el ambiente de la organización, lo que hacen con la información y su manera de comportarse” (Vaughan, 2008, pp. 177)

2.2.1.3. Cambio organizacional

Se refiere a la capacidad de adaptación como condición básica para la supervivencia ya que el ambiente que envuelve a las organizaciones es cambiante y dinámico. En las organizaciones existen cuatro cambios:

Cambios estructurales, afectan la estructura organizacional, los departamentos (como divisiones o áreas, los cuales son fundados, creados eliminados o subcontratados por medio de nuevos socios).

Cambios en la tecnología, que afectan a las maquinas, equipos, instalaciones, procesos empresariales etc. La tecnología implica la forma en que la empresa realiza sus tareas y produce sus productos y servicios.

Cambio en los productos o servicios, los que afectan los resultados o las salidas de la organización.

Cambios culturales, se refiere a los cambios en las personas y sus comportamientos, actitudes, expectativas, aspiraciones y necesidades.

2.2.1.4. Ambiente organizacional

El ambiente organizacional viene a ser el conjunto de fuerzas que rodean a una organización y que tienen la capacidad de afectar la forma en la que opera, así como su acceso a recursos escasos. Estos recursos incluyen la materia prima

y los empleados especializados que necesita para producir bienes y servicios. (Gareth, 2008, pp. 56)

Fuerzas que afectan a la organización:

A. El ambiente específico: Consiste en las fuerzas de las partes interesadas externas que afectan directamente la capacidad de una organización de asegurar los recursos. Clientes, distribuidores, sindicatos, competidores, proveedores y el gobierno son partes interesadas externas importantes que pueden influir y presionar a las organizaciones para que actúen de cierta manera

B. El ambiente general: consiste en las fuerzas que conforman el ambiente específico y que afectan la capacidad de todas las organizaciones de un ambiente en particular para obtener recursos.

2.2.1.5. Comportamiento organizacional.

Es un campo de estudio que investiga el comportamiento de los individuos y cómo afecta su comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de mejorar la efectividad de las organizaciones para lo cual estudia tres determinantes del comportamiento de las organizaciones que son: individuos, grupos y estructura (Robbins & Timothy, 2009, pp. 10).

Para la presente investigación nos guiamos en la teoría de las relaciones y humanas y la teoría del comportamiento organizacional.

2.2.1.6. Dimensiones de clima organizacional.

2.2.1.6.1. Liderazgo, Según (Robbins & Coulter, 2005, pp. 425 - 439) los líderes son a menudo los responsables de estructurar sus roles y los roles de los demás en una organización. El líder necesita dar direcciones claras y específicas; si los seguidores no tienen la capacidad, pero están dispuestos, el líder necesita mostrar una gran orientación hacia las tareas para compensar la falta de habilidad de los seguidores y también una gran orientación hacia las relaciones para lograr que los seguidores comprendan los deseos del líder; si los seguidores tienen la capacidad, pero no están dispuestos, el líder necesita usar un estilo de apoyo y participación, y si los

empleados tienen la capacidad y también están dispuestos, el líder no necesita hacer gran cosa.

Liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. (Koontz, Heinz, & Cannice, 2012, pp. 413)

1. Relación líder – miembro, Grado de fe, confianza y respeto que los empleados sentían por su líder; calificadas como buenas o malas (Robbins & Coulter, 2010, pp. 395)

2. Cumplimiento de metas, La especificación de la meta en sí actúa como un estímulo interno, por lo que las especificaciones de las metas mejoran el desempeño (Robbins & Coulter, 2010, pp. 345)

3. Toma de decisiones, Según (Drucker, 2007, pp. 209 - 213) una decisión es una sentencia es la elección entre alternativas. Rara vez es una elección entre lo bueno y lo malo. Con frecuencia es una elección entre dos cursos de acción, ninguno de los cuales es probablemente más cercanamente bueno que el otro. La administración tiene un duro desafío ya que debe crear un clima con la mejor probabilidad de que todos en la organización estén tomándolas decisiones correctas acerca de las cuestiones correctas y en el momento correcto.

4. Dinamismo, los líderes realizan una gran cantidad de esfuerzo, tienen un deseo relativamente alto de logro; son ambiciosos; tienen mucha energía; son incansablemente persistentes en sus actividades y muestran iniciativa (Robbins & Coulter, 2010, pp. 423)

5. Innovación, es un cambio que introduce novedades, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, inventos y su implementación económica.

2.2.1.6.2. Motivación, según (Robbins & Coulter, 2010, pp. 392) Se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Aunque, en general, la motivación se refiere al esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo,

nos referimos a los objetivos organizacionales porque nuestro enfoque está en el comportamiento relacionado con el trabajo.

1. Beneficios, después de seleccionar y capacitar al empleado, resta lograr que este colabore con la empresa y trabaje dentro de los estándares de tiempo previstos. Para lograr estos objetivos es necesario brindarle beneficios que pueden ser recompensas salariales, económicas y materiales. (Idalberto, 2014)

2. Capacitación, Capacitar significa proporcionar a los empleados nuevas habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. La capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que los empleadores no deben ignorar. El hecho de tener empleados con un alto potencial no garantiza su éxito, ellos deben saber lo que usted desea que hagan y cómo quiere que lo hagan (Dessler, 2009, pp. 294).

3. Incentivo, son recompensas que debe recibir cada grupo. Una organización debe satisfacer mínimamente las expectativas de cada grupo.

4. Autorrealización, Las necesidades de una persona de crecimiento, de lograr su potencial y de realización personal; la motivación para convenirse en lo que uno tiene la capacidad de llegar a ser.

5. Participación, es el proceso de transferir responsabilidades y decisiones a las personas. Los gerentes están delegando más medios para fortalecer a las personas en todos los niveles para que ellas puedan tomar todas las decisiones que afectan su trabajo.

2.2.1.6.3. Comunicación, según (Robbins & Coulter, 2010, pp. 315), la comunicación es la transferencia y comprensión de significados; esto quiere decir que si no se ha transmitido la información o las ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo, para que la comunicación sea exitosa se debe impartir y entender el significado.

1. Comunicación horizontal, es la comunicación que se da entre los empleados en un mismo nivel organizacional.

2. Comunicación diagonal, es aquella que cruza las áreas de trabajo y los niveles organizacionales.

3. Interacción personal, es un reto en materia de la comunicación planteada por la era del internet, la falta de interacción personal. Aun cuando dos

personas se comuniquen cara a cara, la comprensión no siempre se logra. No obstante, puede ser en particular desafiante alcanzar la comprensión y colaboración para llevar a cabo el trabajo cuando la comunicación se da en un ambiente virtual.

4. Información oportuna, es tomar acción administrativa antes de que el problema ocurra, de esa manera se puede prevenir los problemas.

5. Comunicación fluida, es una habilidad mediante la cual ideamos, seleccionamos y organizamos las palabras para transmitir un mensaje comprensible y coherente.

2.2.1.7. Importancia del clima organizacional.

Según (García, 2007, pp. 156) principal importancia radica en el sentido del comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el trabajador tenga de estos factores, percepción que a su vez está influida por su carga personal cultural. Es decir, que las percepciones dependen en buena parte de las interacciones, de las actividades y de todas las experiencias que la persona tenga con su empresa, por lo que el clima organizacional lo que hace es reflejar la interacción entre las características del personal y las de la organización.

2.2.2 Desempeño laboral

Según (Chiavenato, 2000), el desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Desempeño laboral es la función que realidad hace el trabajador y por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

Según (Whetten & Cameron, 2005), el desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es el producto de la habilidad multiplicada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto del deseo y el compromiso” (p.300)

(Benavides Espindola, 2002, pp.72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Asimismo, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas

Administración del desempeño de los empleados, Los gerentes deben saber si sus empleados desempeñan sus trabajos con eficiencia y eficacia o si hay necesidad de mejorar el desempeño. Evaluar el desempeño de los empleados forma parte de un sistema de administración del desempeño, que es un proceso que establece las normas de este y evalúa el de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas, así como proporcionar documentación que apoye esas decisiones. La evaluación del desempeño es una parte fundamental de un sistema de administración (Robbins & Coulter, Administración, 2005, pp. 296)

La evaluación del desempeño compara el desempeño laboral de la persona con los parámetros o los objetivos establecidos para el puesto de dicha persona. El desempeño deficiente puede ameritar medidas correctivas, como mayor capacitación, la degradación o el despido, mientras que el buen desempeño puede merecer una recompensa, como un aumento, un bono o un ascenso. Aunque el supervisor inmediato del empleado realiza la evaluación, el departamento de ARH es el encargado de trabajar con los directivos para establecer las políticas que guían la evaluación del desempeño. (Stoner, Freeman, & Gilbert, JR., 1996, pp. 413)

¿Pero qué define al desempeño? En el modelo de las expectativas, es la evaluación del desempeño del individuo. Para aumentar al máximo la motivación, las personas tienen que percibir que su esfuerzo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian. De acuerdo con el modelo de motivación de las expectativas, si no están claros los objetivos que deben alcanzar los empleados, si los criterios para medirlos son vagos y si a los empleados les falta confianza en que sus esfuerzos les ganaran una valoración satisfactoria de su desempeño o si creen que la organización entregara una recompensa insuficiente cuando consigan sus objetivos de desempeño, podemos anticipar que trabajarán por debajo de sus posibilidades.

En el mundo real de las organizaciones, una explicación de por qué muchos empleados no están motivados es que su proceso de evaluación del desempeño es más político que objetivo. Muchos gerentes subordinan la exactitud objetiva a intereses personales, como manipular las evaluaciones para conseguir los resultados que quieren. (Robbins, 2004, pp. 499)

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. (Chiavenato, 2002, pp. 81)

2.2.2.1. Evaluación del desempeño, es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una empresa. La evaluación de desempeño beneficia tanto a las organizaciones como a los colaboradores cuyo desempeño se está evaluando. (Del Águila, 2001, pp. 326)

Los objetivos de la Evaluación de desempeño según (Sherman Jr & Bohlander, 1994, pp.224) son de evaluación para la toma de decisiones en las

remuneraciones, recomendar mejoras en el puesto, y darles retroalimentación a los empleados.

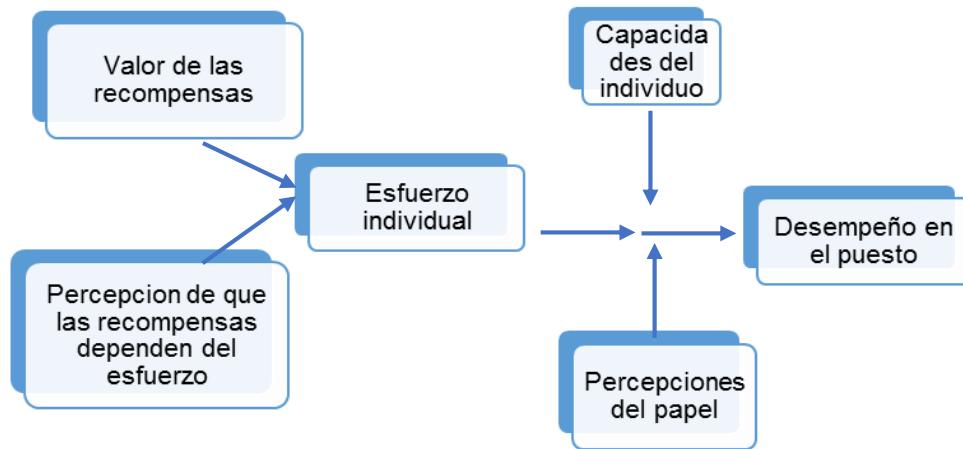
La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. (Chiavenato, 2007, pp. 243)

Los pasos para la implantación de la evaluación de desempeño deben ser:

- Garantizar que exista un clima laboral de respeto y confianza entre las personas.
- Propiciar que las personas asuman responsabilidades y definan metas de trabajo.
- Desarrollar un estilo de administración democrático, participativo y consultivo.
- Crear un propósito de dirección, futuro y mejora continua de las personas.
- Generar una expectativa permanente de aprendizaje, innovación, desarrollo personal y profesional.
- Transformar la evaluación del desempeño en un proceso de diagnóstico de oportunidades de crecimiento, en lugar de que sea un sistema arbitrario, basado en juicios. (Chiavenato, 2007, pp. 243)

En síntesis, la evaluación del desempeño se da con la finalidad de conocer las posibilidades de desarrollo de la organización, así como nivel de eficiencia y eficacia de los empleados, información importante que facilita la toma de decisiones sobre retribuciones y promociones; la evaluación de desempeño se da con la finalidad de mejorar los resultados de los colaboradores de una organización.

Figura N°4: Factores que afectan el desempeño en el puesto.



Fuente: (Chiavenato , 2007, pp. 243)

2.2.2.2. Objetivos de la evaluación del desempeño, La evaluación del desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y unilateral que el jefe tiene respecto al comportamiento funcional del subordinado; es preciso descender a mayor nivel de profundidad, encontrar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si es necesario modificar el desempeño, el principal interesado (el evaluado) no sólo debe tener conocimiento del cambio planeado, sino también debe saber por qué se debe modificar y si es necesario hacerlo. En resumen, los objetivos de la evaluación de desempeño son 3:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
 - Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.
 - Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos, de la otra.
- (Chiavenato , 2007, pp. 247-248)

2.2.2.3. Métodos de evaluación del desempeño, los métodos de evaluación de desempeño pueden ser clasificados ampliamente como métodos de juicio, como las escalas individuales de calificación y métodos de comparación, o métodos orientados a resultados, tales como los sistemas de administración por objetivos. (Sherman Jr & Bohlander, 1994, pp. 232)

Según (Stephen & Timothy, 2009), se debe evaluar el desempeño para saber cómo marcha en el trabajo. Asimismo, la evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

- La evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.
- la evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo.
- La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.
- La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.
- La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia.

Puntos débiles de la evaluación del desempeño (Stephen P. & Timothy A., 2009)

- Cuando las personas involucradas en la evaluación la perciben como una situación de recompensa castigo por el desempeño anterior.
- Cuando se hace más énfasis en el diligenciamiento de formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
- Cuando las personas evaluadas perciben el proceso como injusto o tendenciosos. La falta de equidad perjudica profundamente el proceso de evaluación.
- Cuando la evaluación es inocua, es decir, cuando está basada en factores de

evaluación que no conducen a nada y no agregan valor a nadie.

2.2.2.4. Desempeño de la función, sufre ciertas influencias. Tómese, por ejemplo, una relación entre gerente y subordinado, en la que el primero desea atribuir una función al subordinado. El episodio empieza con el gerente que le explica al otro lo que tiene que hacer (expectativa de la función). El subordinado recibe la explicación e interpreta la expectativa comunicada, con alguna distorsión proveniente del proceso de comunicación (papel percibido), hace lo que le fue solicitado, de acuerdo con su interpretación personal (realización de la función). A continuación, el gerente evalúa la función del subordinado (conducta monitoreada) y compara ese desempeño con su expectativa de la función.

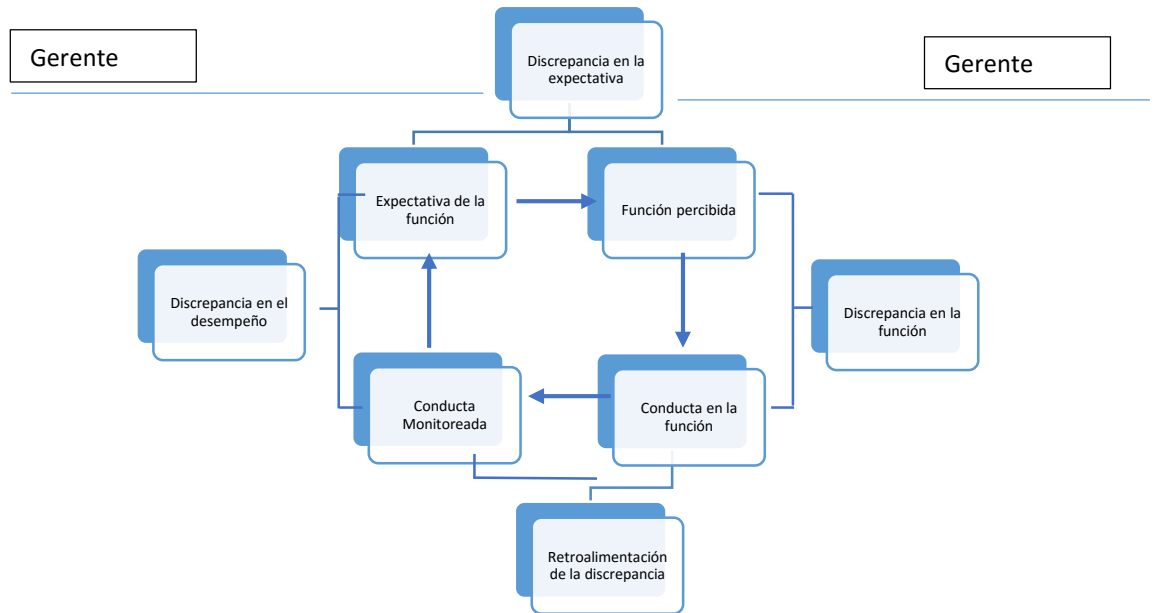
El desempeño de la función no siempre se realiza de acuerdo con las expectativas, ya que pueden presentarse las cuatro discrepancias o disonancias.

1. **Discrepancia de la expectativa:** es la diferencia entre la expectativa de la función transmitida por el gerente y la función percibida de acuerdo con la interpretación del subordinado. Sucede que lo explicado por el gerente puede no comprenderlo perfectamente el subordinado.
2. **Discrepancia en la función:** es la diferencia entre la función percibida por el subordinado y la conducta en la función que él logra desempeñar. El subordinado no siempre consigue o puede hacer efectivamente lo que entendió que debe hacer.
3. **Retroalimentación de la discrepancia:** es la diferencia entre la conducta de la función del subordinado y la conducta monitoreada por el gerente. Lo que el subordinado hace no siempre es adecuadamente evaluado por el gerente.
4. **Discrepancia de desempeño:** es la diferencia entre la conducta monitoreada por el gerente y la expectativa de la función que le transmitió al subordinado. Lo que el gerente solicita no siempre es realizado por el subordinado.

La comprensión del desempeño de la función debe tomar en cuenta los aspectos antes enunciados. A pesar de ser muy diferentes entre sí, para afecto de los que se trata en este libro, es conveniente relacionar los

conceptos de función y de puesto. De aquí en adelante dejaremos de hablar de funciones y hablaremos de puestos. (Chiavenato, 2007, pp. 198-199).

Figura N° 5: Desempeño de la Función.



Fuente: (Chiavenato I. , 2007, pág. 199)

2.2.2.5. Beneficios de la evaluación del desempeño, Cuando un programa de evaluación del desempeño es planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son para: el subordinado, el gerente y la organización.

A) Beneficios para el individuo.

- Conoce las reglas del juego, o sea, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera).

- Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

B) Beneficios para el gerente.

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

C) Beneficios para la organización.

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo. (Chiavenato, 2007, pp. 248,249).

Indicadores de desempeño laboral

Trabajo en equipo, capacidad para administrar, dirigir y participar en equipos, así como para fomentar la cooperación y el espíritu de grupo.

Productividad laboral, es el producto o valor añadido dividido por la cantidad de trabajo que se utilizó para generar el producto.

Satisfacción laboral, la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral.

Eficiencia, Charles Lusthaus en su libro Evaluación Organizacional, define eficiencia como “la proporción que refleja una comparación entre los resultados y los costos sufragados para el cumplimiento de metas”

Eficacia, se suele describir cómo hacer las cosas correctas; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas.

Incentivo, son los “pagos” realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios, etc.). A cambio de las contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia que es subjetivo, ya que varía de individuo a individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro.

Responsabilidad, es la obligación a responder de alguna cosa o por alguna persona. Se dice de la persona que pone cuidado o atención en lo que hace o decide.

Iniciativa, la capacidad de iniciativa es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección.

Compromiso, es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado.

Estabilidad laboral, la estabilidad laboral tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, el sentido de la estabilidad es proteger al trabajador de los despidos arbitrarios que provocan inseguridades y problemas al trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo.

Proactividad, es la actitud en la que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida. Implica asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.

Cumplimiento de metas, es el nivel de desempeño medible de una planificación operativa y el presupuesto en un periodo fijado de ejecución asignada.

Condiciones de trabajo, está relacionado con la seguridad, salud y calidad de vida del empleado.

2.3. Glosario de términos

1. **Autorrealización.** La Autorrealización es un camino de autodescubrimiento experiencial, en el cual te conectas con tu yo real, y vives desde aquella identidad; y sólo si sientes que estás viviendo una vida íntegra, creativa y la gozas puedes sentir que en realidad te encuentras en el camino hacia la autorrealización.
2. **Actitud.** Es el comportamiento personal del administrador frente a las situaciones con que se enfrenta a diario .la actitud representa el estilo personal del hacer que las cosas sucedan, la manera de dirigirse, motivar comunicar y realizar las cosas.
3. **Administración pública.** Es el proceso de la toma de decisiones, regladas y discrecionales que se desarrollan en el seno de una organización humana para alcanzar eficientemente los fines del estado.
4. **Administrar.** Es el proceso que permite que los propósitos, el conocimiento y la actitud se conviertan en acción efectiva .es lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno, su función es la de alcanzar la meta.
5. **Acción de control.** Se denomina acción de control a la que desarrolla el personal de los órganos del Sistema o contratados por éste y/o de las sociedades de auditoría independientes designadas y contratadas para tal fin, para dar cumplimiento mediante la aplicación de un conjunto de procedimientos y métodos de trabajo a las atribuciones que le confiere la presente ley.

- 6. Administración por objetivos.** Es un enfoque de la administración que se propone el establecimiento de compromisos entre los supervisores y los administradores para alcanzar metas específicas de producción, planeación y evaluación, conjuntamente con el desarrollo de sus actividades, a través de un proceso que comprende todos los niveles de la organización.
- 7. Beneficio.** El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él que se obtiene utilidad o provecho. Este beneficio puede ser económico o moral.
- 8. Clima organizacional.** Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.
- 9. Capacitación.** La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.
- 10. Comunicación horizontal.** Este tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa, siendo un complemento esencial para la comunicación ascendente y descendente.
- 11. Comunicación diagonal.** La comunicación diagonal se refiere a los contactos con personas de nivel superior o inferior en otros departamentos, es decir, pasa por diferentes niveles y diferentes cadenas de mando.
- 12. Cumplimiento de metas.** El cumplimiento de metas depende exclusivamente de nuestras acciones, al principio esto suena ilógico porque por ejemplo si tenemos una empresa exportadora de teles, es

necesario hacer trámites con las aduanas, pagar impuestos, contratar personal, negociar con compradores internacionales, etc.

13. Condiciones de trabajo. Es la seguridad y salud en el trabajo es un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

14. Compromiso. Es un acto emanado de autoridad competente, que afecta total o parcialmente las Asignaciones Presupuestarias, previo al pago de obligaciones contraídas de acuerdo a Ley, Contrato o Convenio, dentro del marco establecido por las Leyes Anuales de Presupuesto, las Directivas del Proceso Presupuestario y la presente.

15. Comunicación fluida. Es el intercambio de hechos, ideas y opiniones o emociones por parte de dos a más personas, es un proceso que comprende todos los métodos de transmisión que sirven para conducir ideas e informes y motivaciones que son comprendidos por individuos o grupos.

16. Comunicación. Es la acción por la cual el ser humano transmite y recibe opiniones, ideas, pensamientos, informes, instrucciones, órdenes y señales, ya sea en forma individual o colectiva.

17. Desempeño laboral. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

18. Dirigir. Es controlar, regular disponer los movimientos o trabajos de los demás, controlar o conducir negocios, cuidar de la administración ejecutiva es prever y planear organizar coordinar y controlar.

- 19. Director general.** Es la persona que organiza, delega el trabajo que, sirviéndose de otras personas, que este se lleve a cabo y tiene la responsabilidad primordial de crear en los trabajadores la voluntad de trabajar en la organización.
- 20. Dinamismo.** Se trata de la habilidad para trabajar arduamente en situaciones cambiantes o alternativas, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
- 21. Eficacia.** Se refiere al grado de avance y cumplimiento de una determinada variable respecto a la programación prevista. Para efecto de la Evaluación presupuestal, la Eficacia se aplica al grado de ejecución de los ingresos y gastos respecto al Presupuesto Institucional de Apertura.
- 22. Eficiencia.** Es el uso más racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. La eficiencia se considera el requisito para evitar y cancelar dispendios y errores costosos. Virtud y facultad de lograr un efecto determinado en un período de tiempo relativamente corto y con economía de recursos.
- 23. Estabilidad laboral.** Es el derecho que tiene el trabajador de conservar su trabajo mientras no incurra en alguna de las causales de despido establecidas por la ley y es la obligación del empleador de mantener al trabajador en su trabajo.
- 24. Gestión.** Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso, es decir, sobre un conjunto de actividades lo que incluye, la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. La coordinación de sus actividades y correspondientes interacciones.
- 25. Gestión administrativa.** Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases

del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

26. Interacción. Los niveles de interacción que los usuarios de internet establecen entre ellos mismos y con la tecnología que los convoca se plantea que aquellos flujos informativos y comunicacionales que circulan en internet son variados.

27. Incentivo. El incentivo es la forma en que se logra que una persona se vea alentada a alcanzar metas siendo recompensada por llevarlas a cabo, es decir, es aquello que los trabajadores reciben a cambio de su labor. las empresas deben ofrecer dos tipos de incentivos que existen; económicos y no económicos.

28. Iniciativa. Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección.

29. Información oportuna. La información oportuna es aquella que está en el momento oportuno. Para que una información se pueda utilizar, deberá estar disponible. Esto garantizará su integridad y confidencialidad. Así, el ambiente tecnológico y los soportes de la información deberán estar funcionando correctamente y en forma segura para que la información almacenada en los mismos y que transita por ellos pueda ser utilizada por sus usuarios.

30. Integración. Es el proceso de reunir unos con otros, las partes de un total. Combinar o reunir en una sola empresa varios negocios que se complementan mutuamente.

31. Interacción. En el campo de la física, se distinguen cuatro tipos de interacciones fundamentales entre las partículas: la nuclear fuerte, la nuclear débil, la electromagnética y la gravitatoria. Esta última es sin duda la más conocida.

- 32. Innovación.** Es encontrar en un estado mental creativo y productivo para poder desarrollar lo que tiene en mente. La innovación es un proceso que no se queda detenido en una idea creativa, sino que va más allá; es la construcción y el desarrollo de la misma.
- 33. Liderazgo.** Capacidad para influir en un grupo con el objetivo de que alcance determinadas metas. Puede ser formal o informal en dependencia si se presenta dentro o fuera de la estructura formal de la organización.
- 34. Manejo de personal.** Es la fase de la administración que se ocupa de la utilización de las energías humanas intelectuales y físicas en el logro de los propósitos de una empresa organizada.
- 35. Motivación.** Propiciar el entusiasmo hacia el desarrollo de las actividades individuales y de grupo en una organización. La motivación comprende aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, o para lograr de las personas la colaboración debida.
- 36. Objetivo.** Significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito.
- 37. Productividad laboral.** Es la relación entre el producto obtenido y los insumes empleados, medidos en términos reales; en un sentido, la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro, calcula la eficiencia con que se emplean en la producción los recursos de capital y de mano de obra.
- 38. Proactividad.** Nos da la libertad para poder es coger nuestra respuesta a los estímulos del medio ambiente. Nos faculta para responder de acuerdo con nuestros principios y valores. Ésta es la cualidad esencial que nos distingue de los demás miembros del reino animal. En esencia,

es lo que nos hace humanos y nos permite afirmar que somos los arquitectos de nuestro propio destino.

39. Participación. Es el proceso mental emocional por el cual una persona colocada en una situación de grupo se siente estimulada a contribuir a los objetivos del grupo y a participar de sus responsabilidades.

40. Proceso. Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad.

41. Relación líder-miembro. Sostiene que, debido a las presiones de tiempo, los líderes establecen una relación especial con un pequeño grupo de sus subordinados. Estos individuos forman el grupo interno, son de confianza, obtienen una desproporcionada cantidad de atención por parte del líder y es más probable que reciban privilegios especiales.

42. Responsabilidad. La responsabilidad en el trabajo o laboral, en definitiva, las responsabilidades que asumimos (y nos delegan) en el mundo laboral, es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado.

43. Recursos humanos. Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

44. Satisfacción laboral. La satisfacción laboral depende del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que se llaman factores

motivacionales. En el mismo orden de ideas, este factor permite mantener una buena actitud que se manifiesta por un largo período de tiempo y a la vez aumenta la productividad del colaborador.

45.Toma de decisiones. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización, cualquier evento, circunstancia o suceso tenemos tendencia a reaccionar rápidamente o por instinto, en lugar de pensar de manera más eficiente para escoger la mejor decisión.

46.Trabajo en equipo. Es la capacidad del trabajador para establecer relaciones con su compañero a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo articulando las metas que le competen alcanzar con las metas de sus compañeros de trabajo y la meta final de la organización.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Oficina Zonal Lima – Callao en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) 2016.

3.2. Hipótesis específica

El liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Oficina Zonal Lima – Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) 2016.

La motivación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Oficina Zonal Lima – Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) 2016.

La comunicación influye positivamente en el desempeño laboral del personal de la Oficina Zonal Lima – Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) 2016.

3.3. Identificación de las variables

A continuación se detalla las variables utilizadas para la investigación:

Ver Tabla N° 1.

Variables	Definición	Indicadores
<p>Variable 1: Clima organizacional</p>	<p>El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo. Es un efecto de la interacción de los motivos internos de los individuos, de los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. Está integrado por las características propias de la organización, que la describen y a su vez la diferencian de las demás. Es experimentado por todos los individuos y se puede medir operacionalmente a través del conocimiento de las percepciones de las personas. (García Villamizar, Clima Organizacional Hacia un Nuevo Modelo, 2007, pp. 159)</p>	<p>Nivel de relaciones líder-miembro</p> <p>Nivel de cumplimiento de metas</p> <p>Nivel de toma de decisiones</p> <p>Nivel de dinamismo</p> <p>Nivel de innovación</p> <hr/> <p>Nivel de beneficios sociales</p> <p>Nivel de capacitación</p> <p>Nivel de incentivo</p> <p>Nivel de autorrealización</p> <p>Nivel de participación</p> <hr/> <p>Nivel de comunicación horizontal</p> <p>Nivel de comunicación diagonal</p> <p>Nivel de interacción</p> <p>Nivel de información oportuna</p> <p>Nivel de comunicación fluida</p>
<p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>El desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es el producto de la habilidad multiplicada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto del deseo y el compromiso” (Whetten & Cameron, 2005, pp. 300)</p>	<p>Nivel de trabajo en equipo</p> <p>Nivel de productividad laboral</p> <p>Nivel de satisfacción laboral</p> <p>Nivel de eficiencia</p> <p>Nivel de eficacia</p> <p>Nivel de incentivo</p> <p>Nivel de responsabilidad</p> <p>Nivel de iniciativa</p> <p>Nivel de compromiso</p> <p>Nivel de estabilidad laboral</p> <p>Nivel de proactividad</p> <p>Nivel de cumplimiento de metas</p> <p>Nivel de condiciones de trabajo</p>

3.4. Tabla N°2. Operacionalización de las variables

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	
Clima Organizacional	Liderazgo	Nivel de relaciones líder-miembro	1	Escala de Likert	
		Nivel de cumplimiento de metas	2		
		Nivel de toma de decisiones	3		
		Nivel de dinamismo	4		
		Nivel de innovación	5		
	Motivación	Nivel de beneficios sociales	6		Nunca..... (1)
		Nivel de capacitación	7		Muy pocas veces.....(2)
		Nivel de incentivo	8		Algunas veces.....(3)
		Nivel de autorrealización	9		Casi siempre..... (4)
		Nivel de participación	10		Siempre.....(5)
	Comunicación	Nivel de comunicación horizontal	11		
		Nivel de comunicación diagonal	12		
		Nivel de interacción	13		
		Nivel de información oportuna	14		
		Nivel de comunicación fluida	15		
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Nivel de trabajo en equipo	1	Escala de Likert	
		Nivel de productividad laboral	2		
		Nivel de satisfacción laboral	3		
		Nivel de eficiencia	4		Nunca..... (1)
		Nivel de eficacia	5		Muy pocas veces.....(2)
		Nivel de Incentivo	6		Algunas veces.....(3)
		Nivel de Responsabilidad	7		Casi siempre..... (4)
		Nivel de Iniciativa	8		Siempre.....(5)
		Nivel de compromiso	9		
		Nivel de estabilidad laboral	10		
		Nivel de proactividad	11		
		Nivel de cumplimiento de metas	12		
		Nivel de condiciones de trabajo	13		

3.5. Matriz de consistencia (Ver anexo 01)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación

4.1.1. Tipo

Es de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo (representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baotista Lucio, 2010, pp. 6 - 8).

4.1.2. Niveles

Los niveles de investigación a utilizar son: descriptivo y correlacional.

Descriptivo:

Porque comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Correlacional:

Ya que determina el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores. La existencia y fuerza de esta covariancia normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación.

4.2. Diseño de la investigación

El tipo de diseño es no experimental de corte transversal, porque se clasifica por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos.

Transversal:

Porque se recolecta datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Pero siempre, la recolección de datos (medición bajo el enfoque cuantitativo) ocurre en un momento único. (pp.102 - 103) (Gomez, 2006)

Presenta el siguiente esquema:

$$M = OV1r OV2$$

Observación de la variable 1 con la observación de la variable 2

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima organizacional

V2: Desempeño laboral

R: En razón de influencia

4.3. Unidad de análisis

Rada, 2016, revisado en 2007 por Tomas Merino afirma que “la unidad de análisis corresponde a la entidad mayor o representación de lo que va a ser objeto específico de estudio de una medición y se refiere que o quien es objeto de interés en una investigación”.

Se encuestó a 148 colaboradores, de las diferentes áreas de la Oficina Zonal Lima – Callao en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), que es un programa del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, encargada de diseñar, normar, ejecutar y controlar el proceso de formalización de la propiedad predial y su mantenimiento en la formalidad.

4.4. Población de estudio

La población está conformada por 148 colaboradores de la Oficina Zonal Lima Callao del **Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) – 2016**, ubicado en Av. Raúl Ferrero cdr.12.esquina con. Los Sauces S/N, distrito de La Molina, Lima. Tal como se detalla a continuación:

Tabla N° 3

Distribución de la población de empleados en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) en la Oficina Zonal Lima - Callao – 2016.

ÁREA	CANTIDAD
TÉCNICA	21
CONVENIO SUNARP	5
CONVENIOS	15
FORMALIZACIÓN INDIVIDUAL	25
FORMALIZACIÓN INTEGRAL	23
JEFATURA OZLC	21
PROPIEDAD PRIVADA	16
TUPA	22
TOTAL	148

Fuente: Departamento de Administración de la oficina Zonal Lima – Callao (COFOPRI) - 2016.

4.5. Tamaño y selección

Se tomará un total de 148 colaboradores de la Oficina Zonal Lima – Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI).

Muestra:

Para obtener un nivel de confianza al 95% se encuestará a un total de 107 colaboradores, para determinar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula que a continuación se detalla:

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

Dónde:

Z = Desviación Standard, medida en términos de niveles de confianza

E = Error de muestreo, es decir un 5%

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos (se asume p = 0.5)

Q = (1-P)

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

Factores del tamaño de la muestra

N = 148

P = 0.50

Q = 0.50

Z = 1.95

E = 0.05

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.50) (0.50) (200)}{(0.05)^2 (148-1) + (1.95)^2 (0.50) (0.50)} = 107$$

4.6. Técnicas de recolección de datos

4.6.1. Métodos

La encuesta, se define como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de

interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

El cuestionario, es un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una evaluación, en una investigación o en cualquier actividad que requiera la búsqueda de información. Las preguntas son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.

4.6.2. Técnicas

Las técnicas a emplearse en la investigación son:

a) Técnicas de Recolección de información indirecta. - Se hará mediante la recopilación de información existente en fuentes bibliográficas, fichas hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible, estas pueden ser en libros, revistas, periódicos escritos, trabajos de investigaciones anteriores y otros.

b) Técnicas de Recolección de Información directa. - Este tipo de información se obtendrá mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de la población citada, al mismo tiempo también se aplicarán técnicas de entrevistas y de observación directa con ayuda de una guía debidamente diseñada.

4.6.3. Instrumentos de recolección de información

El instrumento a utilizar en el presente estudio es el cuestionario. Bernal (2010) nos indica que es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos necesarios del proyecto de investigación”. (p.250)

Por lo que se elaboraron los siguientes cuestionarios.

Cuestionario 1: Clima organizacional

Se va aplicar el instrumento de clima organizacional, que contiene 15 ítems dirigidos a los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) en la Oficina Zonal Lima -Callao, las mismas que son preguntas cerradas (Escala de Likert), donde se les explica las instrucciones de cómo debe ser llenado el cuestionario.

Ficha Técnica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Escalas de clima organizacional

Autor: Chávez Judith – De la Cruz Charlot - Salcedo Julio

Año: 2016

Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el método Alpha de Cronbach

Ámbito de aplicación: Colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) en la Oficina Zonal Lima –Callao, 2016.

Forma de Administración: Grupal

El cuestionario está dividido en tres dimensiones:

Liderazgo: Se formularon 5 preguntas (**Ítems 1, 2, 3, 4,5**)

Motivación: Se formularon 5 preguntas (**ítems 6, 7, 8, 9,10**)

Comunicación: Se formularon 5 preguntas (**ítems 11, 12, 13, 14,15**)

Calificación:

Nunca..... (1)

Muy pocas veces..... (2)

Algunas veces.....(3)

Casi siempre.....(4)

Siempre.....(5)

Cuestionario 2: Desempeño Laboral

Se va aplicar el instrumento de desempeño laboral, que contiene 13 ítems dirigidos a los empleados de la Oficina Zonal Lima -Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), las mismas que son preguntas cerradas (Escala de Likert), donde se les explica las instrucciones de cómo debe ser llenado el cuestionario.

Ficha Técnica

Técnica: Encuesta

Instrumento: Escalas de desempeño laboral

Autor: Chávez Judith – De la Cruz Charlot - Salcedo Julio

Año: 2016

Monitoreo: Validez mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el método Alpha de Cronbach

Ámbito de aplicación: Colaboradores de la Oficina Zonal Lima –Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI).

Forma de Administración: Individual

El cuestionario está dividido en tres dimensiones:

Satisfacción Laboral: Se formulan 13 preguntas (**ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12,13**)

Calificación:

Nunca..... (1)

Muy pocas veces.....(2)

Algunas veces.....(3)

Casi siempre.....(4)

Siempre.....(5)

4.7. Técnica de procesamiento de datos

El procedimiento estadístico para el análisis de datos es mediante el programa estadístico informático (SPSS) versión 22 en español, excel y tabulación de la información, este proceso consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros.

Estadística Descriptiva: Tabla de frecuencias, gráficas y su respectiva interpretación y/o análisis.

La edición de dichos datos se hará con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtendrá.

Estadística Inferencial: La contrastación de la hipótesis se realizó con el método correlacional de Rho de Spearman, para medir la relación entre dos variables.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos del estudio se han utilizado criterios para la presentación e interpretación de los resultados descriptivos acerca de las variables de estudio, clima organizacional y desempeño laboral con los rangos, nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre, siempre.

Los resultados se presentan y analizan en las tablas y figuras del siguiente apartado.

5.1 Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presentan los resultados a nivel descriptivo correlacional para las variables de estudio, clima organizacional y desempeño laboral, respectivamente.

En principio detallaremos las tablas y los gráficos de cada uno de los indicadores trabajados, conformados por los cuestionarios validados para la variable 1 clima organizacional y para la variable 2 desempeño laboral.

5.1.1. Validación

La validez se refiere si el instrumento para la recolección de datos, mide las variables de estudio. En este caso, nuestro instrumento fue validado a través del juicio de expertos como se puede observar en el **Anexo N° 04**.

5.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la confianza que se tiene a los datos recolectados y que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados, para este caso se utilizó como prueba piloto el coeficiente Alfa de Cronbach el cual permite cuantificar el nivel de fiabilidad, para lo cual se ha dividido en 2 variables:

Variable 1: Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.820	.822	15

Variable 2: Desempeño organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.835	.831	13

CLIMA ORGANIZACIONAL

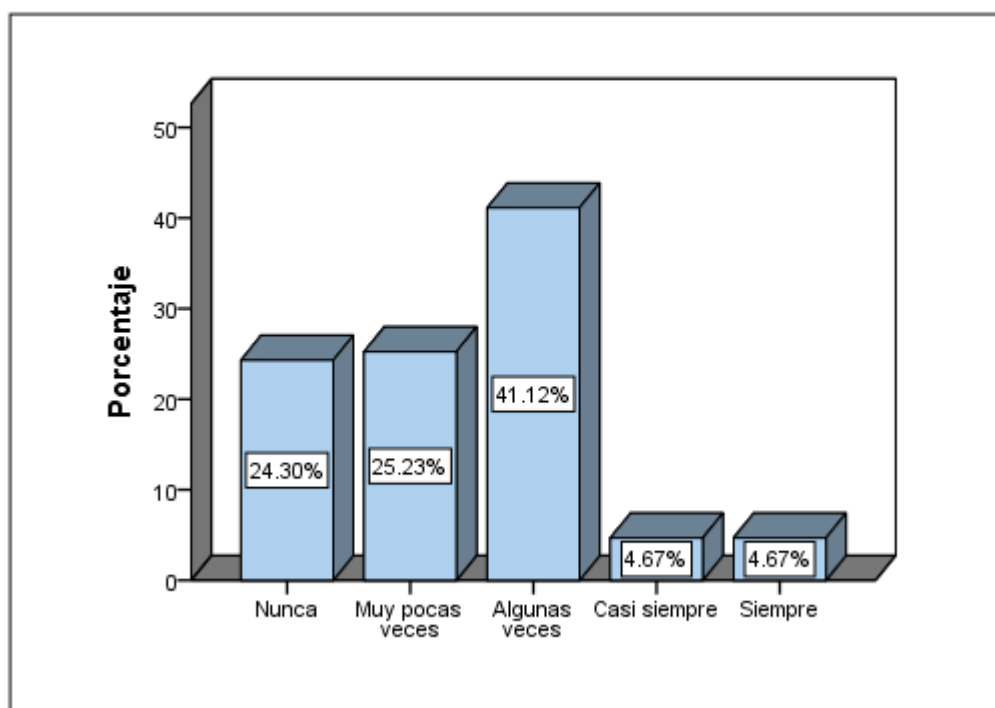
A continuación se presenta los resultados obtenidos en las pruebas realizadas al personal de la Oficina Zonal Lima – Callao del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal COFOPRI.

Dimensión 1: Liderazgo (ver tablas y gráficos)

Tabla N°3. ¿Considera usted que el nivel de relación líder – miembro es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	26	24.3	24.3	24.3
Muy pocas veces	27	25.2	25.2	49.5
Algunas veces	44	41.1	41.1	90.7
Casi siempre	5	4.7	4.7	95.3
Siempre	5	4.7	4.7	100.0
Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 6. ¿Considera usted que el nivel de relación líder – miembro es el adecuado?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N° 3, a la pregunta ¿Considera usted que el nivel de relación líder- miembro es el adecuado? el 41.12% de los sujetos encuestados respondieron, algunas veces, el 25.23% respondieron muy pocas veces y el 24.30% respondieron nunca y el 4.67% respondieron casi siempre y el 4.67% respondieron siempre.

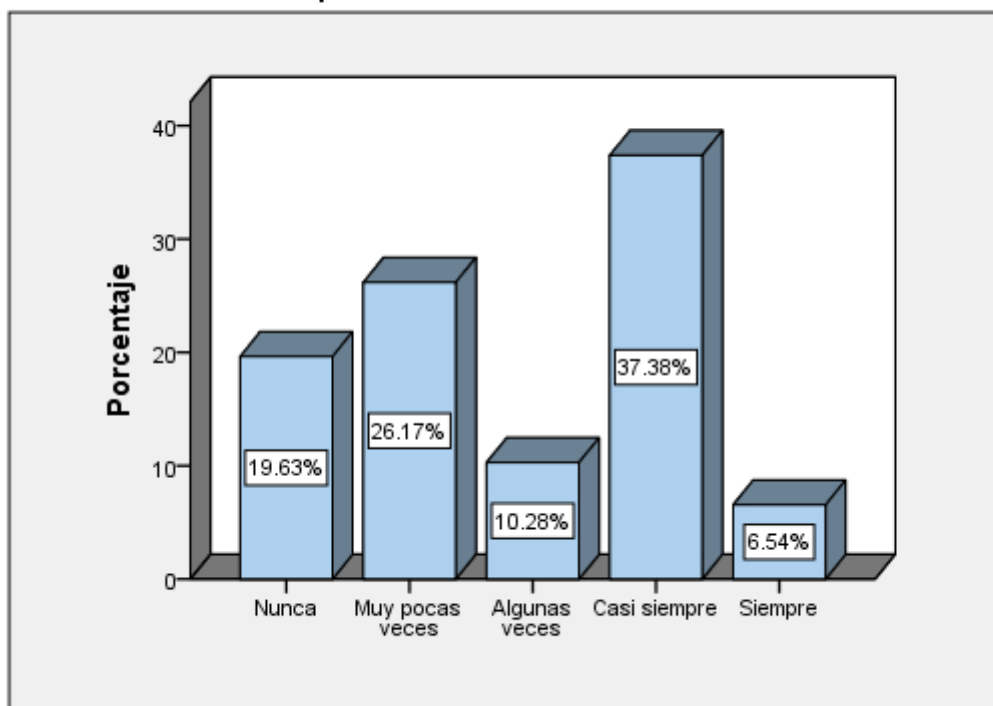
INTERPRETACIÓN

Por lo que se colige que algunas veces los lideres tiene una relación con su subordinado, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que muy pocas veces tienen una relación adecuada con su líder.

Tabla N°4. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda en la planificación de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	19.6	19.6	19.6
	Muy pocas veces	28	26.2	26.2	45.8
	Algunas veces	11	10.3	10.3	56.1
	Casi siempre	40	37.4	37.4	93.5
	Siempre	7	6.5	6.5	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 7. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda en la planificación de la institución?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N° 4, a la pregunta ¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda en la planificación de la institución, el 37.38% de los sujetos encuestados respondieron, casi siempre, el 26.17% respondieron muy pocas veces y el 19.63% respondieron nunca y el 10.28% respondieron algunas veces y el 6.54% respondieron que siempre.

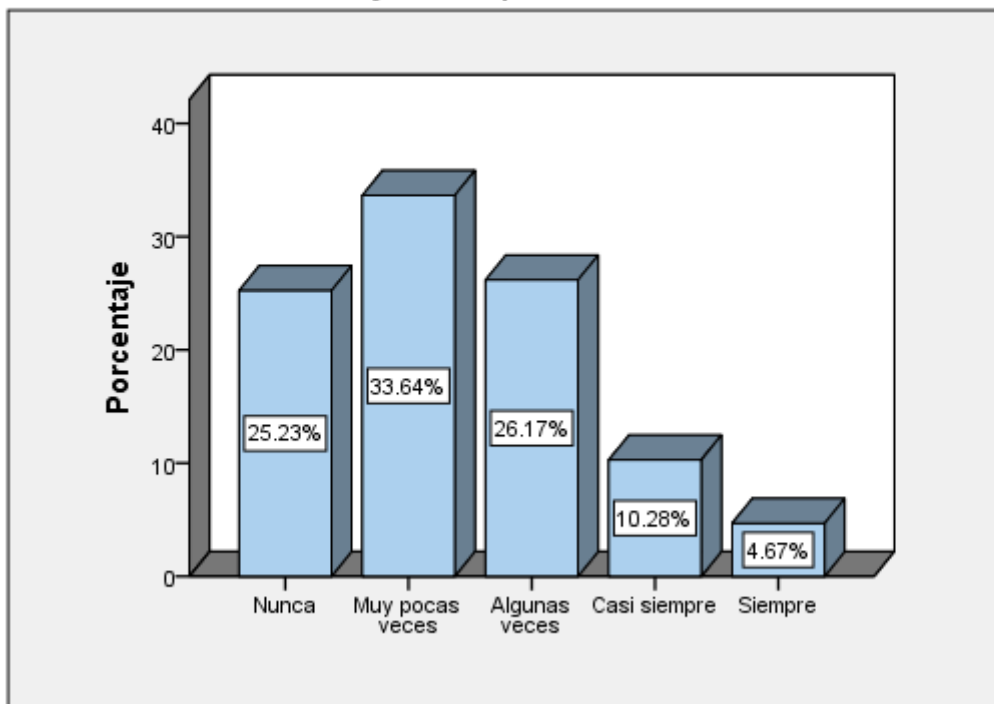
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que casi siempre el cumplimiento de metas ayuda en la planificación de la institución, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que muy pocas veces el cumplimiento de metas ayuda en la planificación de la institución.

Tabla N°5. ¿Considera que el nivel de toma de decisiones de su jefe es oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	25.2	25.2	25.2
	Muy pocas veces	36	33.6	33.6	58.9
	Algunas veces	28	26.2	26.2	85.0
	Casi siempre	11	10.3	10.3	95.3
	Siempre	5	4.7	4.7	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 8. ¿Considera que el nivel de toma de decisiones de su jefe es oportuna?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°5, a la pregunta ¿Considera que el nivel de toma de decisiones de su jefe es oportuno, el 33.64% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 26.17% respondieron algunas veces y el 25.23% respondieron nunca y el 10.28% respondieron que casi siempre y el 4.67% respondieron que siempre.

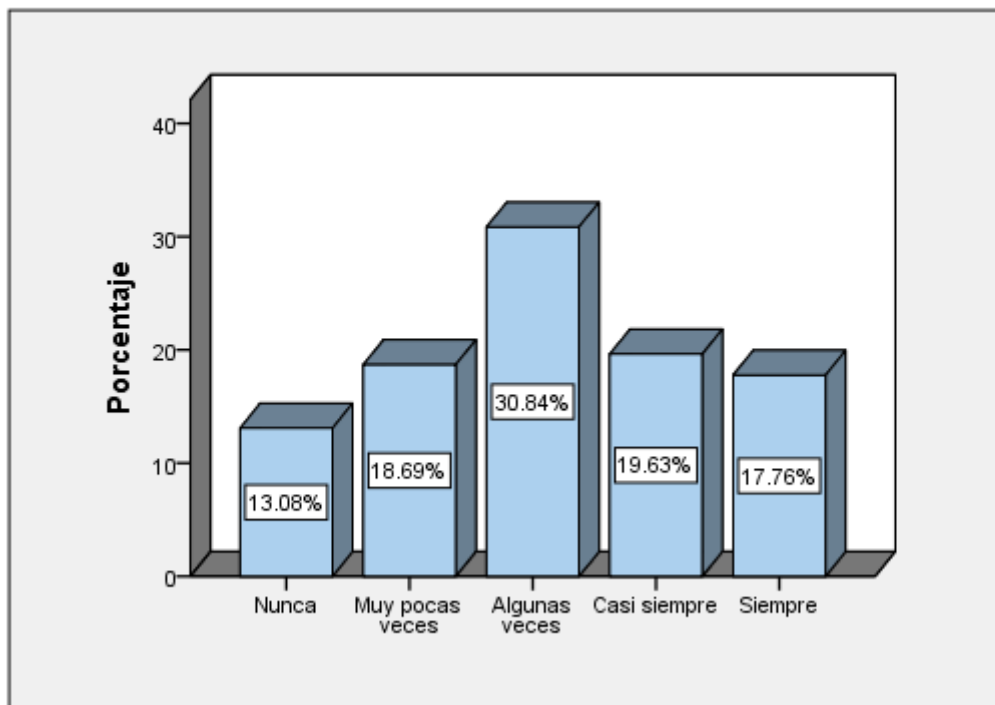
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que muy pocas veces los jefes inmediatos tienen un nivel de toma de decisiones oportuna para solucionar el problema existente en la institución, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que algunas veces los jefes toman las decisiones de manera oportuna.

Tabla N° 6. ¿Cree usted que el nivel de dinamismo de su jefe influye en el clima laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	13.1	13.1	13.1
	Muy pocas veces	20	18.7	18.7	31.8
	Algunas veces	33	30.8	30.8	62.6
	Casi siempre	21	19.6	19.6	82.2
	Siempre	19	17.8	17.8	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 9. ¿Cree usted que el nivel de dinamismo de su jefe influye en el clima laboral?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°6, a la pregunta ¿Cree usted que el nivel de dinamismo de su jefe influye en el clima laboral? el 30.84% de los sujetos encuestados respondieron, algunas veces, el 19.63% respondieron casi siempre y el 18.69% respondieron muy pocas veces, el 17.76% respondieron siempre y el 13.08% respondieron que nunca.

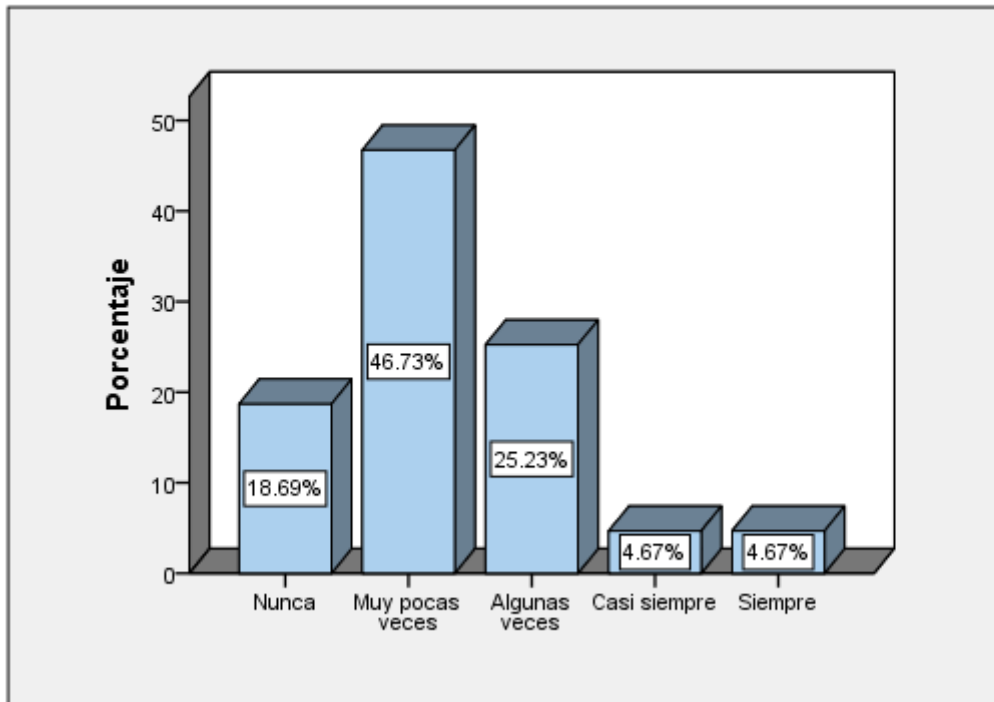
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que algunas veces el nivel de dinamismo de su jefe influye en el clima laboral, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que algunas veces el nivel de dinamismo del jefe influye en el clima laboral.

Tabla N° 7. ¿Cree usted que los aportes de su jefe son innovadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	18.7	18.7	18.7
	Muy pocas veces	50	46.7	46.7	65.4
	Algunas veces	27	25.2	25.2	90.7
	Casi siempre	5	4.7	4.7	95.3
	Siempre	5	4.7	4.7	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 10. ¿Cree usted que los aportes de su jefe son innovadores?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°7, a la pregunta ¿Cree usted que los aportes de su jefe son innovadores? el 46.73% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 25.23% respondieron algunas veces y el 18.69% respondieron nunca, 4.67% respondieron casi siempre y el 4.67% respondieron siempre.

INTERPRETACIÓN

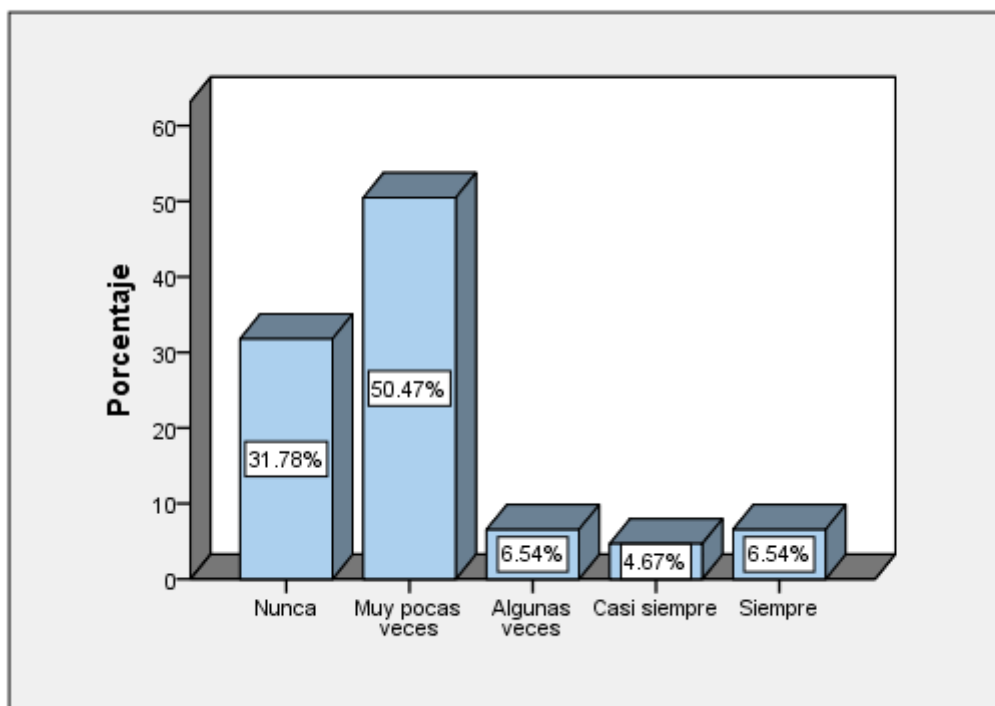
Por lo que se concluye que muy pocas veces los aportes de los jefes son innovadores para la institución, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que muy pocas veces los jefes brindan aportes innovadores para la institución.

Dimensión 2: Motivación (ver tablas y gráficos)

Tabla N°8. ¿Está usted satisfecho con los beneficios sociales que brinda la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	31.8	31.8	31.8
	Muy pocas veces	54	50.5	50.5	82.2
	Algunas veces	7	6.5	6.5	88.8
	Casi siempre	5	4.7	4.7	93.5
	Siempre	7	6.5	6.5	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Grafico 11. ¿Está usted satisfecho con los beneficios sociales que brinda la institución?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N° 8, a la pregunta ¿Está usted satisfecho con los beneficios sociales que brinda la institución? el 50.47% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 31.78% respondieron nunca y el 6.54% respondieron algunas veces, el 6.54% respondieron siempre y el 4.67% respondió casi siempre.

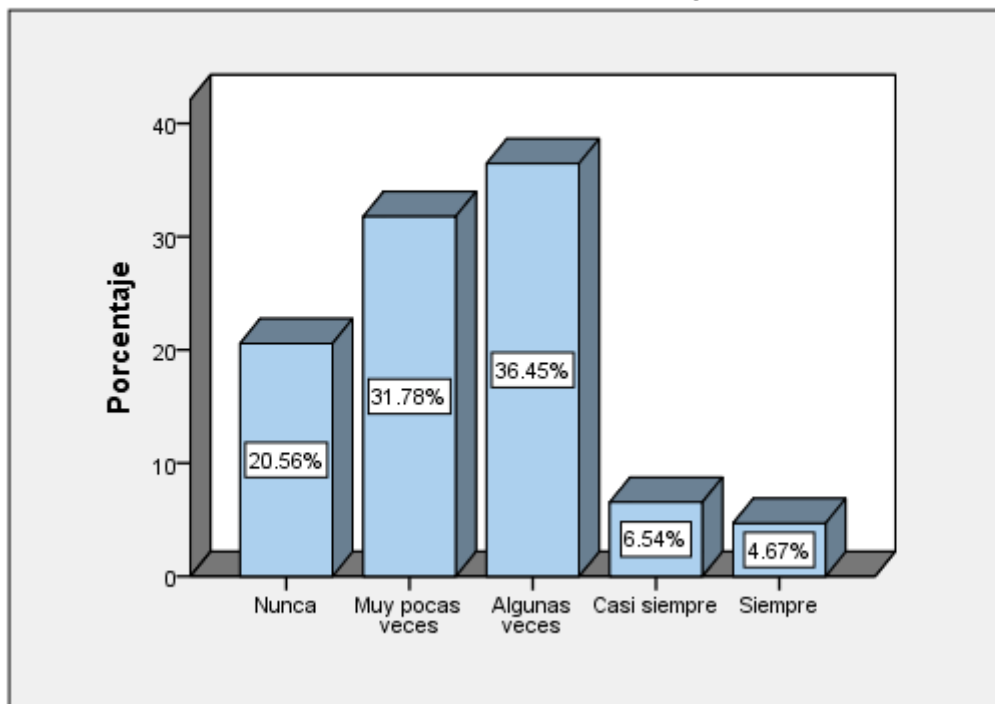
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que muy pocas veces los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios sociales que le brinda la institución, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que nunca los beneficios sociales que brinda la institución los ha satisfecho.

Tabla N°9. ¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución satisface sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	20,6	20,6	20,6
	Muy pocas veces	34	31,8	31,8	52,3
	Algunas veces	39	36,4	36,4	88,8
	Casi siempre	7	6,5	6,5	95,3
	Siempre	5	4,7	4,7	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 12. ¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución satisface sus expectativas ?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°9, a la pregunta ¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución satisface sus expectativas? el 36.45% de los sujetos encuestados respondieron, algunas veces, el 31.78% respondieron muy pocas veces y el 20.56% respondieron nunca, el 6.54% respondieron casi siempre y el 4.67% respondieron siempre.

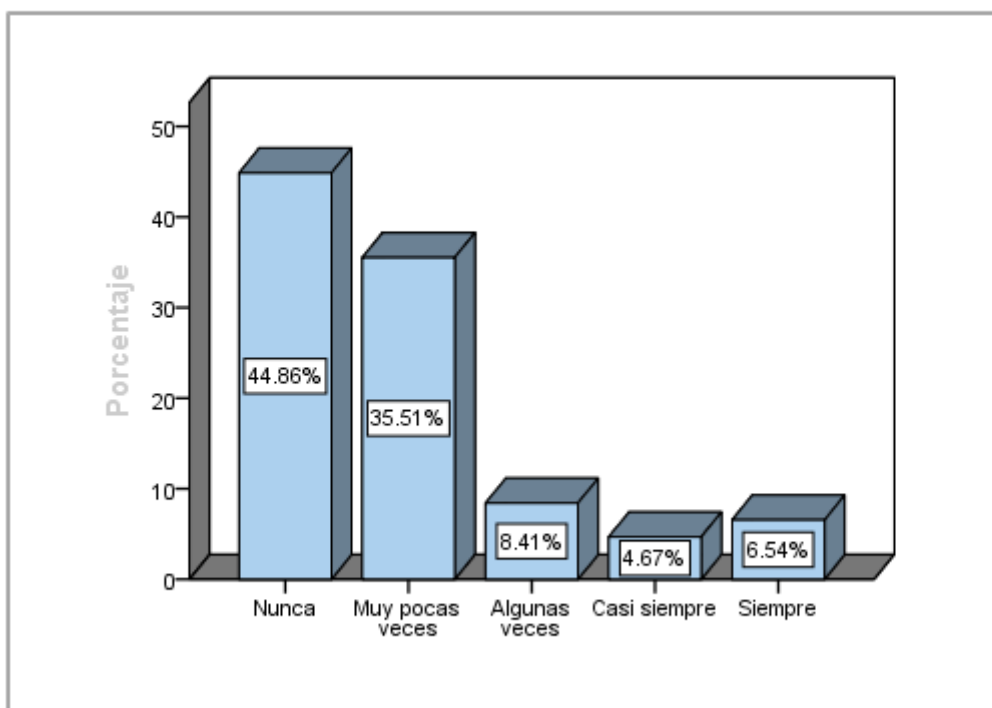
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que son algunas veces en que el nivel de capacitación satisface las expectativas de los colaboradores de la institución, teniendo en cuenta también que algunos colaboradores indican que las capacitaciones muy pocas veces satisfacen sus expectativas.

Tabla N°10. ¿Considera usted que el nivel de incentivos que brinda la institución satisface sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	48	44.9	44.9	44.9
	Muy pocas veces	38	35.5	35.5	80.4
	Algunas veces	9	8.4	8.4	88.8
	Casi siempre	5	4.7	4.7	93.5
	Siempre	7	6.5	6.5	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 13. ¿Considera usted que el nivel de incentivos que brinda la institución satisface sus necesidades?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°10 a la pregunta ¿Considera usted que el nivel de incentivos que brinda la institución satisface sus necesidades? el 44.86% de los sujetos encuestados respondieron, nunca, el 35.51% respondieron muy pocas veces y el 8.41% respondieron algunas veces, el 6.54% respondieron siempre y el 4.67% respondieron casi siempre.

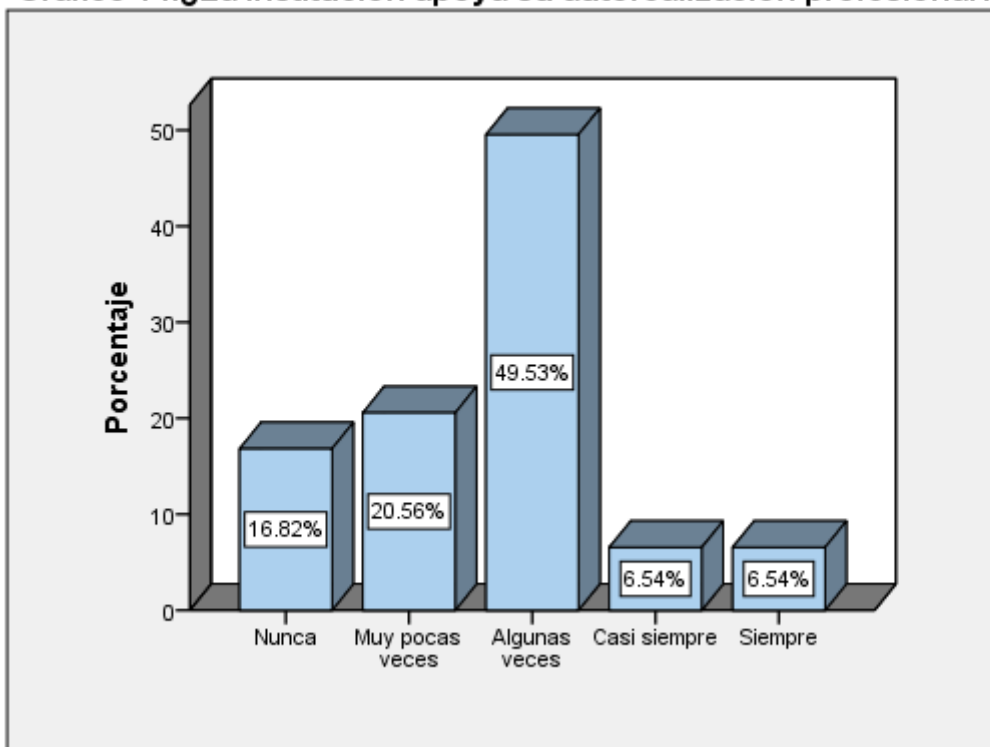
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que nunca se encuentran satisfechos los colaboradores con el nivel de incentivo que brinda la institución para satisfacer sus necesidades, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que muy pocas veces se sienten satisfechos con lo que le brinda la institución.

Tabla N°11. ¿La institución apoya su autorrealización profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	16.8	16.8	16.8
	Muy pocas veces	22	20.6	20.6	37.4
	Algunas veces	53	49.5	49.5	86.9
	Casi siempre	7	6.5	6.5	93.5
	Siempre	7	6.5	6.5	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 14. ¿La institución apoya su autorealizacion profesional?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°11, a la pregunta ¿La institución apoya su autorrealización profesional? el 49.53% de los sujetos encuestados respondieron, algunas veces, el 20.56% respondieron muy pocas veces y el 16.82% respondieron nunca, el 6.54 % respondieron casi siempre y el 6.54% respondieron siempre.

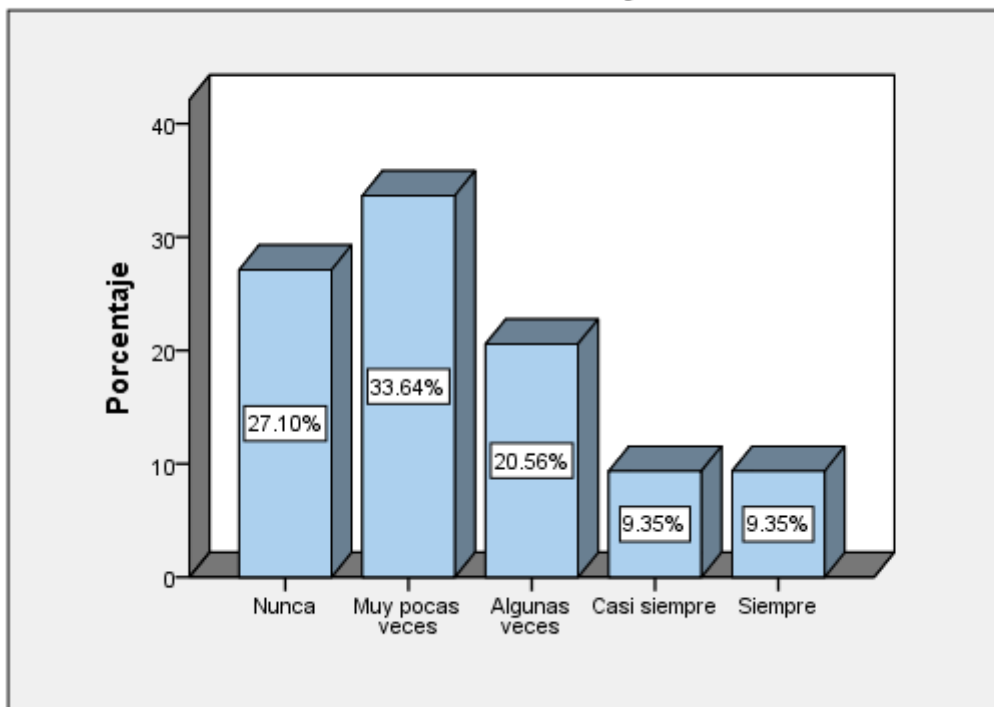
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que algunas veces la institución apoya a la autorrealización de sus colaboradores, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que muy pocas veces la institución brinda el apoyo para la autorrealización.

Tabla N°12. ¿La institución considera su participación en las reuniones de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	27.1	27.1	27.1
	Muy pocas veces	36	33.6	33.6	60.7
	Algunas veces	22	20.6	20.6	81.3
	Casi siempre	10	9.3	9.3	90.7
	Siempre	10	9.3	9.3	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 15. ¿La institución considera su participación en las reuniones de trabajo?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°12 a la pregunta ¿La institución considera su participación en la reunión de trabajo? el 33.64% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 27.10% respondieron nunca y el 20.56% respondieron algunas veces, el 9.35% respondieron casi siempre y el 9.35% respondieron siempre.

INTERPRETACIÓN

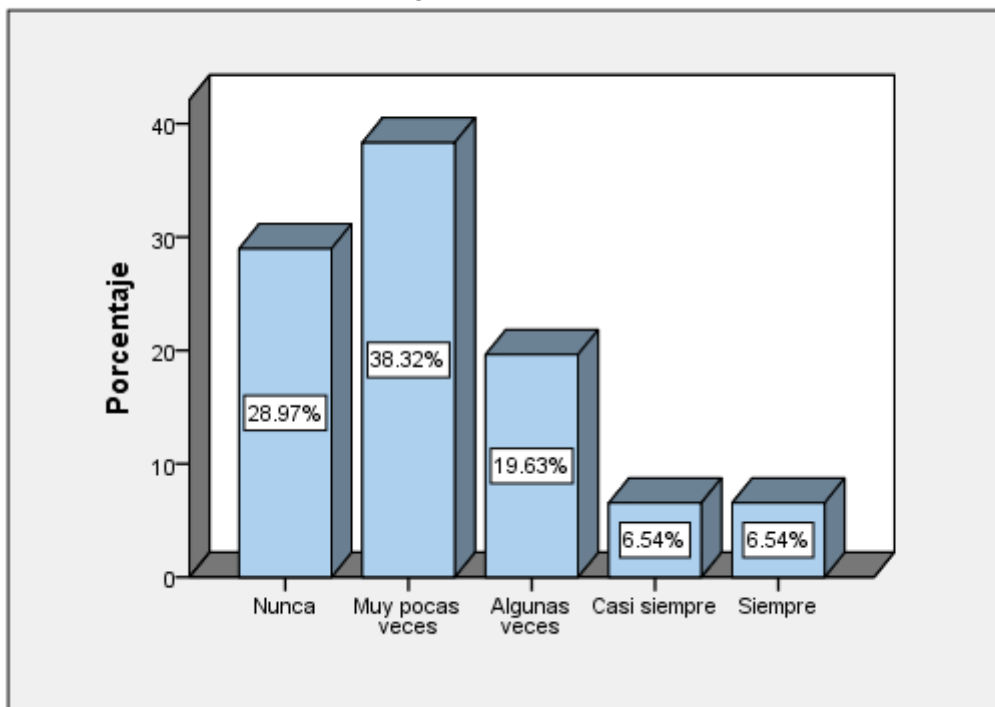
Por lo que se colige que muy pocas veces a el colaborador de la institución se le considera su participación en las reuniones de trabajo, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que nunca se les considera en las reuniones de trabajo.

Dimensión 3: Comunicación (ver tablas y gráficos)

Tabla N°13. ¿El nivel de comunicación horizontal con su jefe inmediato es el adecuado para la realización de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	29.0	29.0	29.0
	Muy pocas veces	41	38.3	38.3	67.3
	Algunas veces	21	19.6	19.6	86.9
	Casi siempre	7	6.5	6.5	93.5
	Siempre	7	6.5	6.5	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 16. ¿El nivel de comunicación horizontal con su jefe inmediato es el adecuado para la realización de sus actividades?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°13 a la pregunta ¿El nivel de comunicación horizontal con su jefe inmediato es el adecuado para la realización de sus actividades? el 38.32% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 28.97% respondieron nunca y el 19.63% respondieron nunca, el 6.54% respondieron casi siempre y el 6.54% respondieron siempre.

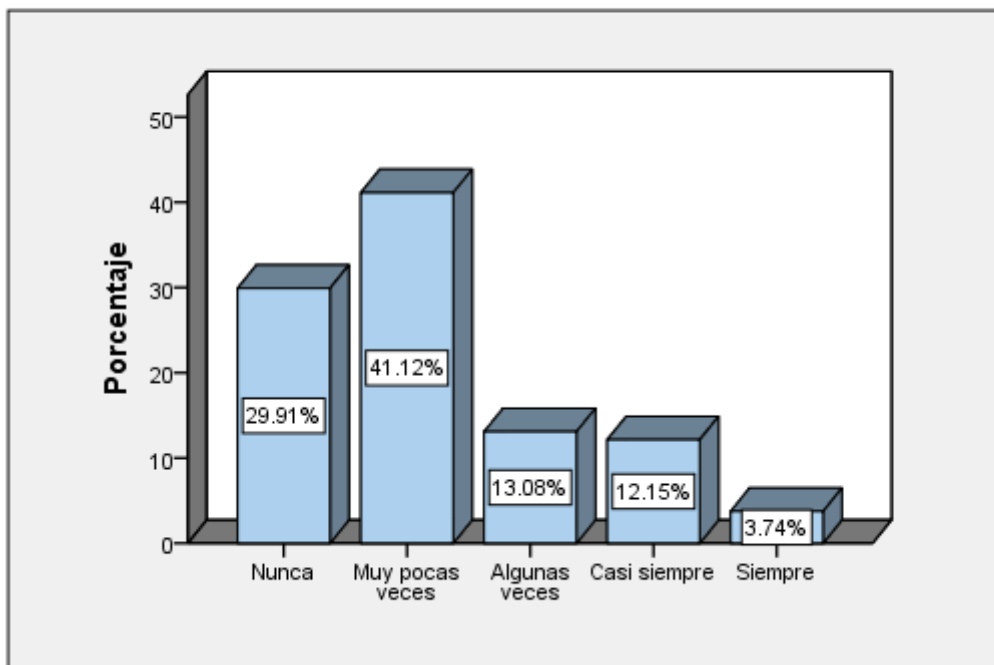
INTERPRETACIÓN

Por lo que se colige que muy pocas veces el nivel de comunicación horizontal con su jefe inmediato es el adecuado para que realice sus actividades en la institución, teniendo en cuenta también que otro grupo respondió que nunca, nivel de comunicación fue el adecuado para la realización de sus actividades.

Tabla N°14. ¿El nivel de comunicación diagonal con otras dependencias es el adecuado para el desarrollo de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	32	29.9	29.9	29.9
Muy pocas veces	44	41.1	41.1	71.0
Algunas veces	14	13.1	13.1	84.1
Casi siempre	13	12.1	12.1	96.3
Siempre	4	3.7	3.7	100.0
Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 17. ¿El nivel de comunicación diagonal con otras dependencias es el adecuado para el desarrollo de sus actividades?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N°14, a la pregunta ¿El nivel de comunicación es el adecuado para el desarrollo de sus actividades? el 41.12% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 29.91% respondieron nunca y el 13.08% respondieron algunas veces, el 12.15% respondieron casi siempre y el 3.74% le respondieron siempre.

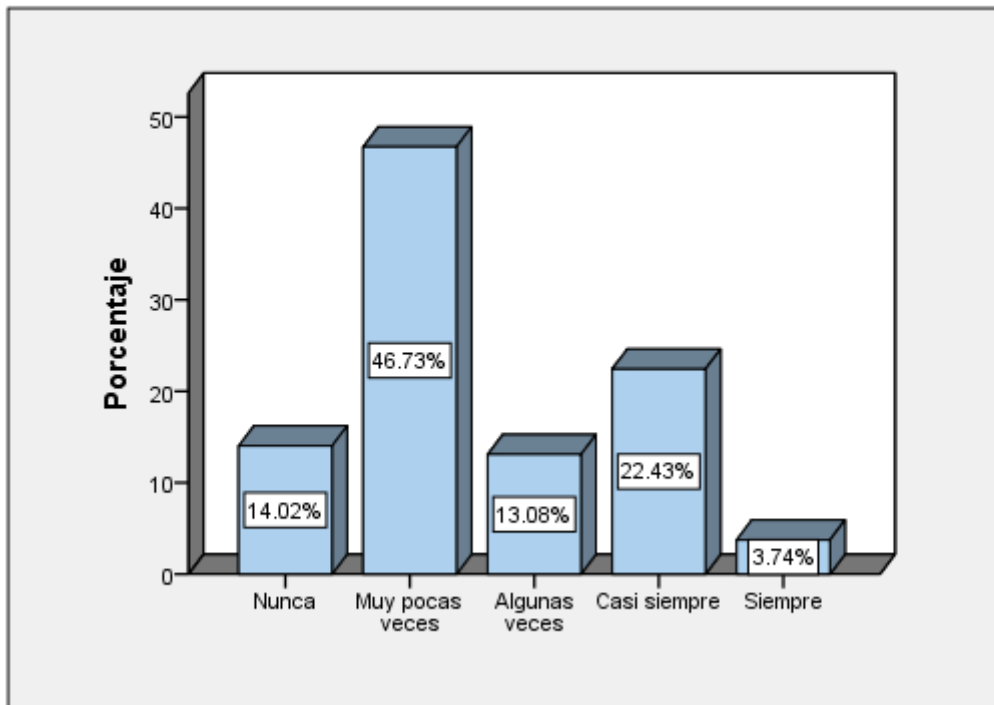
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que muy pocas veces el nivel de comunicación es el adecuado con el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que nunca el nivel de comunicación es el adecuado para el desarrollo de sus actividades.

Tabla N°15. ¿El nivel de interacción incide al logro de sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	14.0	14.0	14.0
	Muy pocas veces	50	46.7	46.7	60.7
	Algunas veces	14	13.1	13.1	73.8
	Casi siempre	24	22.4	22.4	96.3
	Siempre	4	3.7	3.7	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico18.¿El nivel de interacción incide al logro de sus objetivos?



ANALISIS

Como se aprecia en la Tabla N°15, a la pregunta ¿El nivel de interacción incide al logro de sus objetivos? el 46.73% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 22.43% respondieron casi siempre y el 14.30% respondieron nunca, el 13.08% respondieron algunas veces y el 3.74% respondieron siempre.

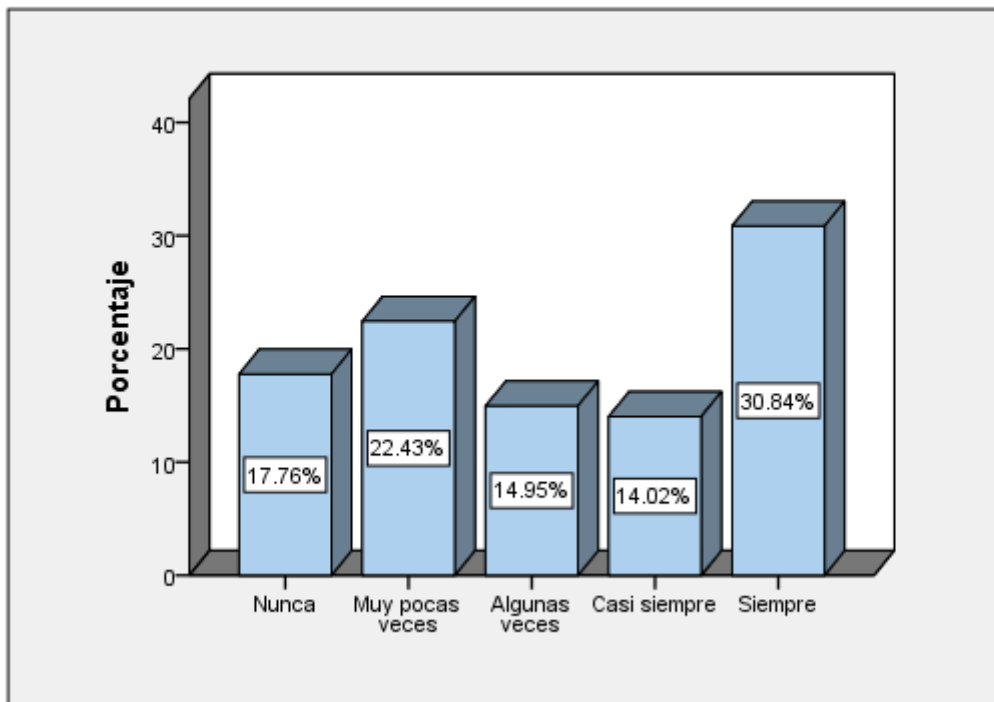
INTERPRETACIÓN

Por lo concluye que muy pocas veces el nivel de interacción incide en el logro de sus objetivos, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que casi siempre el nivel de interacción incide en el logro de objetivos.

Tabla N°16. ¿Considera usted que la información oportuna, facilita el cumplimiento de metas en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	17.8	17.8	17.8
	Muy pocas veces	24	22.4	22.4	40.2
	Algunas veces	16	15.0	15.0	55.1
	Casi siempre	15	14.0	14.0	69.2
	Siempre	33	30.8	30.8	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 19. ¿Considera usted que la información oportuna, facilita el cumplimiento de metas en la institución?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N° 16, a la pregunta ¿Considera usted que la información oportuna, facilita el cumplimiento de metas en la institución? adecuado, el 30.84% de los sujetos encuestados respondieron, siempre, el 22.43% respondieron muy pocas veces y el 17.76% respondieron nunca, el 14.95% respondieron algunas veces y el 14.02% respondieron casi siempre.

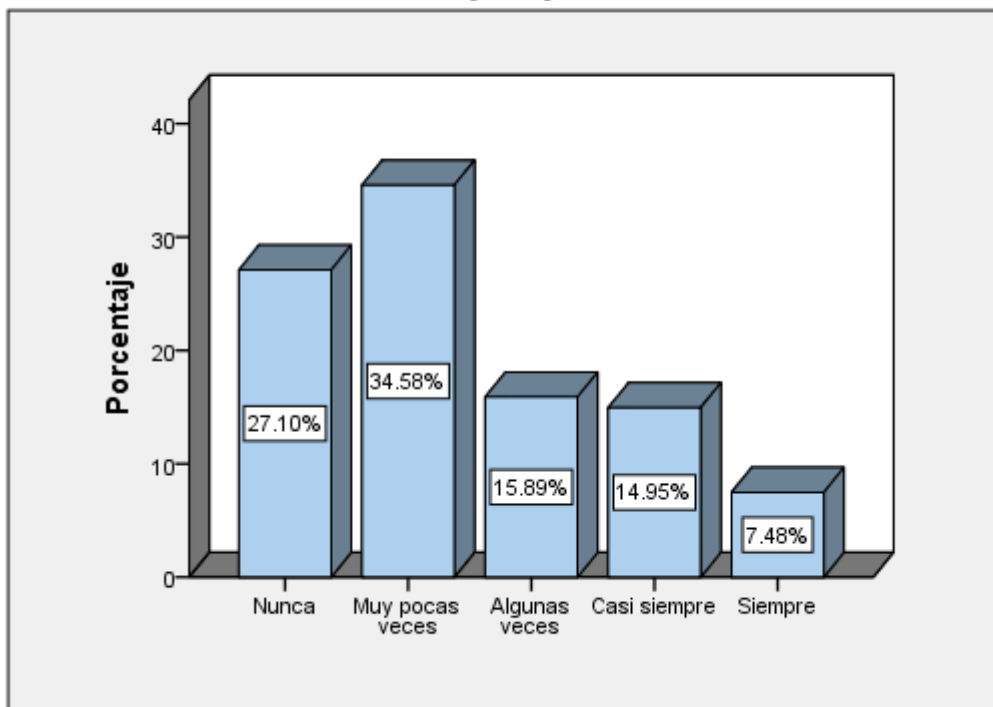
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que siempre la información oportuna facilita las metas en la institución, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que muy pocas veces la información oportuna facilitaría el cumplimiento de metas.

Tabla N° 17. ¿Considera usted que hay una comunicación fluida entre su jefe y usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	27.1	27.1	27.1
	Muy pocas veces	37	34.6	34.6	61.7
	Algunas veces	17	15.9	15.9	77.6
	Casi siempre	16	15.0	15.0	92.5
	Siempre	8	7.5	7.5	100.0
	Total	107	100.0	100.0	

Gráfico 20. ¿Considera usted que hay una comunicación fluida entre su jefe y usted?



ANALISIS

Como se aprecia en la tabla N° 17, a la pregunta ¿Considera usted que hay una comunicación fluida entre su jefe y usted? el 34.58% de los sujetos encuestados respondieron, muy pocas veces, el 27.10% respondieron nunca y el 15.89% respondieron algunas veces, el 14.95% respondieron casi siempre y el 7.48% respondieron siempre.

INTERPRETACIÓN

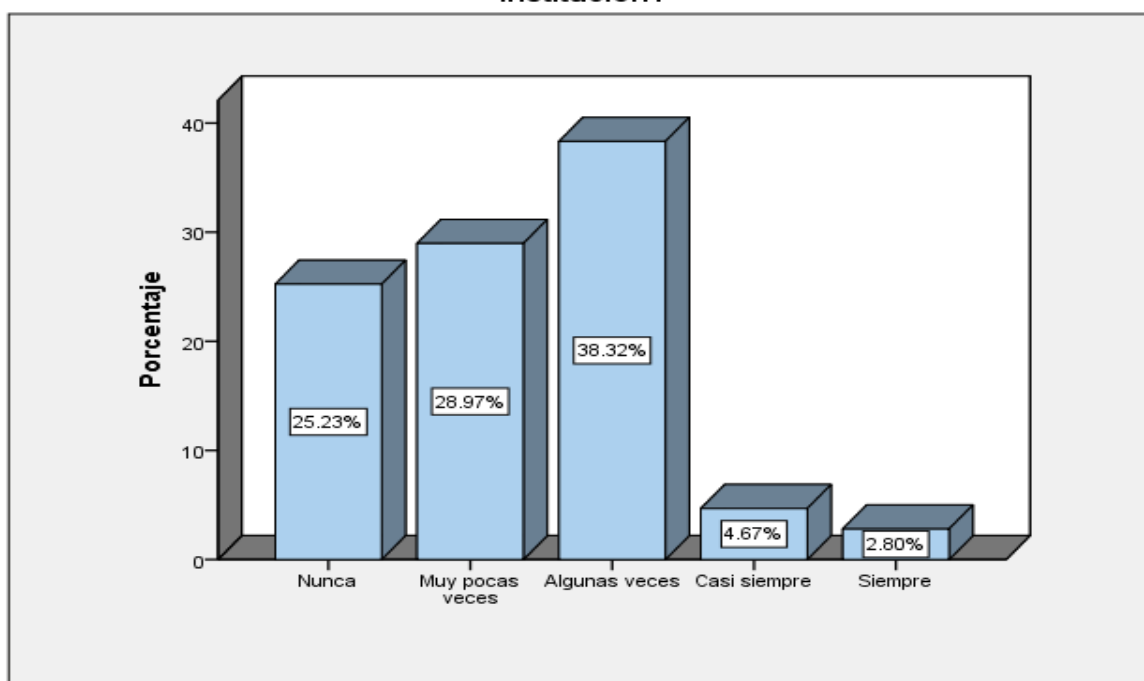
Por lo que se infiere que muy pocas veces se da la comunicación fluida entre su jefe y usted, teniendo en cuenta también que algunos manifestaron que nunca se ha tenido una comunicación fluida con su jefe.

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 18. ¿Considera usted que el trabajo en equipo se toma en cuenta en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	25,2	25,2	25,2
	Muy pocas veces	31	29,0	29,0	54,2
	Algunas veces	41	38,3	38,3	92,5
	Casi siempre	5	4,7	4,7	97,2
	Siempre	3	2,8	2,8	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 21. ¿Considera usted que el trabajo en equipo se toma en cuenta en la institución?



ANALISIS

En la tabla N° 18, observamos que el 38.32% de los encuestados opina que algunas veces el trabajo en equipo se toma en cuenta en la institución el 26.97% muy pocas veces, el 25.23% manifiesta que casi nunca se toma en cuenta el trabajo en equipo, así mismo el 4.67% manifiesta que siempre se toma en cuenta y un 2.80% manifiesta que siempre se toma en cuenta el trabajo en equipo.

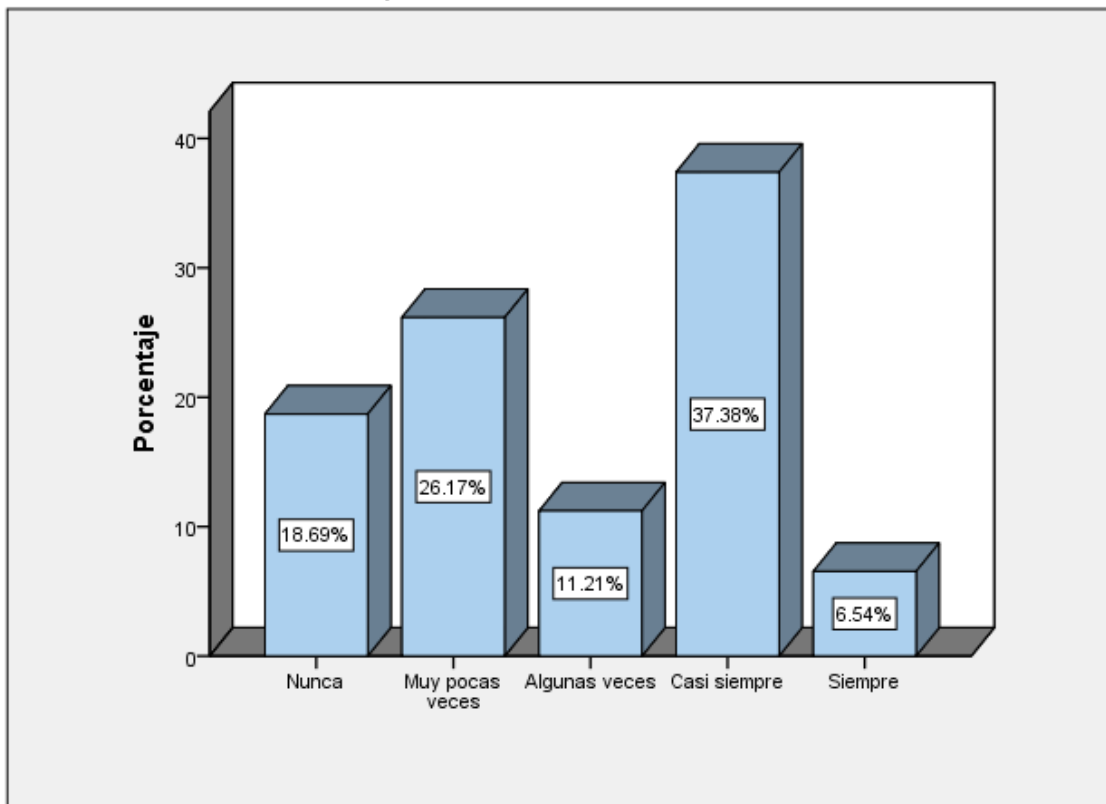
INTERPRETACIÓN

Por lo que podemos apreciar que en la institución muy pocas veces se toma en cuenta el trabajo en equipo.

Tabla N° 19. ¿Considera usted que su nivel de productividad laboral es acorde al requerimiento de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	18,7	18,7	18,7
	Muy pocas veces	28	26,2	26,2	44,9
	Algunas veces	12	11,2	11,2	56,1
	Casi siempre	40	37,4	37,4	93,5
	Siempre	7	6,5	6,5	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 22. ¿Considera usted que su nivel de productividad laboral es acorde al requerimiento de la institución?



ANALISIS

En la tabla N°19, observamos que el 37.38% de los encuestados opina que casi siempre su nivel de productividad va acorde al requerimiento de la institución el 26.17% muy pocas veces, el 18.69%, manifiesta que nunca, el 11.21% manifiesta que algunas veces y el 6. 54% en cambio manifiesta que siempre su nivel de productividad va acorde al requerimiento de la entidad.

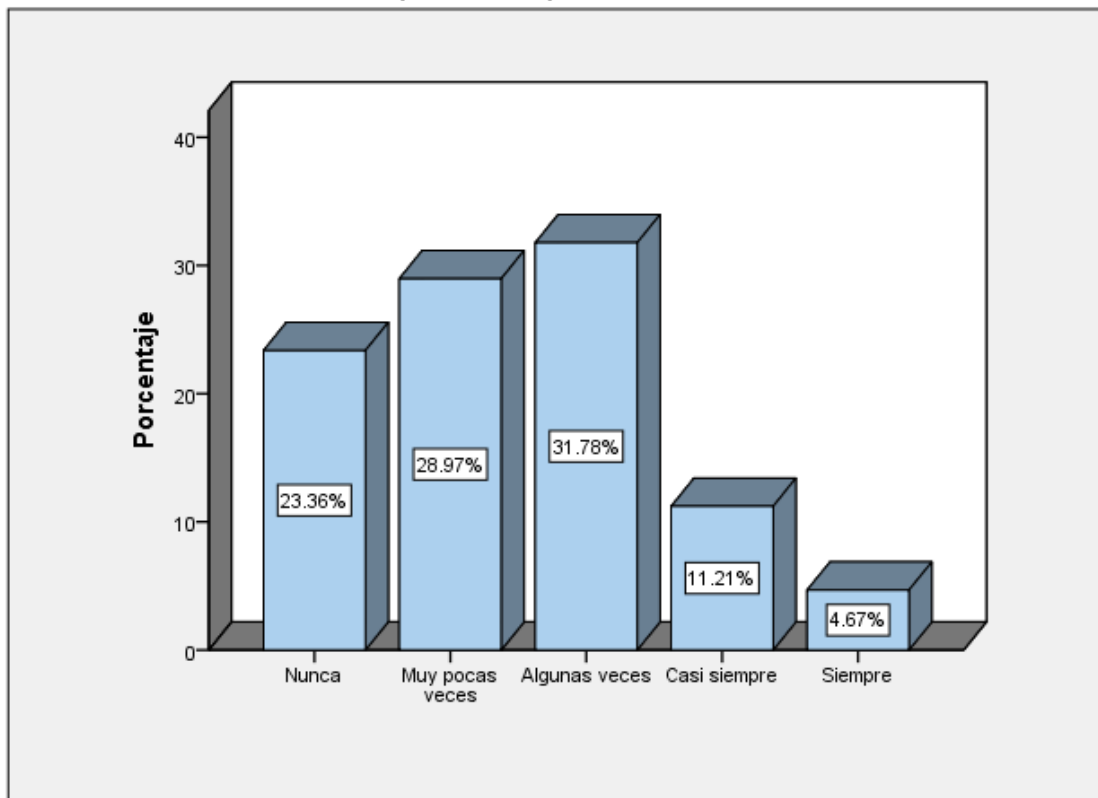
INTERPRETACIÓN

Por lo que podemos apreciar que en la institución el nivel de productividad casi siempre va acorde al requerimiento de la institución.

Tabla N° 20. ¿Considera usted que la satisfacción laboral va de acuerdo con sus expectativas profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	23,4	23,4	23,4
	Muy pocas veces	31	29,0	29,0	52,3
	Algunas veces	34	31,8	31,8	84,1
	Casi siempre	12	11,2	11,2	95,3
	Siempre	5	4,7	4,7	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 23. ¿Considera usted que la satisfacción laboral va de acuerdo con sus expectativas profesionales?



ANALISIS

En la tabla N°20, observamos que el 31.78% de los encuestados opina que algunas veces la satisfacción laboral va acorde a las expectativas profesionales, el 28.7%, manifiesta que muy pocas veces, el 23.36% manifiesta que nunca la satisfacción laboral va acorde con sus expectativas profesionales, el 11.21% manifiesta que casi siempre y el 4.67% manifiesta que siempre la satisfacción laboral va acorde a sus expectativas profesionales.

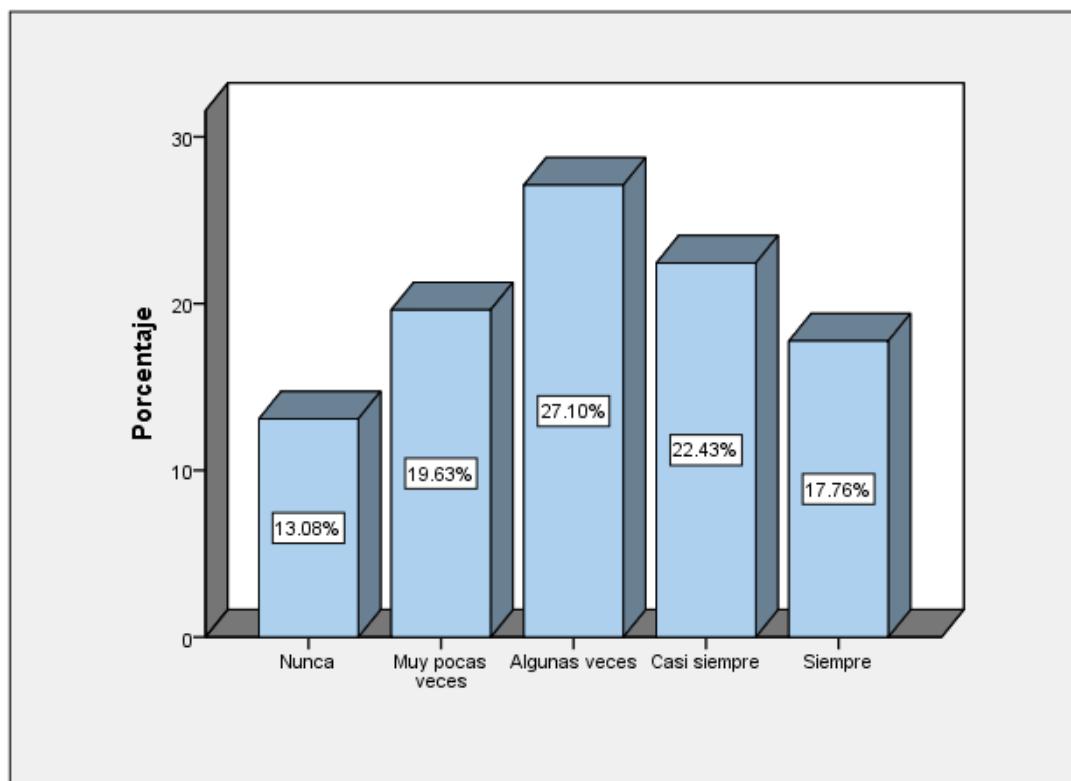
INTERPRETACIÓN

De lo que se colige que en la institución muy pocas veces la satisfacción laboral va de acuerdo con las expectativas profesionales.

Tabla N° 21. ¿Considera su jefe, la eficiencia como parte del objetivo para alcanzar metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	13,1	13,1	13,1
	Muy pocas veces	21	19,6	19,6	32,7
	Algunas veces	29	27,1	27,1	59,8
	Casi siempre	24	22,4	22,4	82,2
	Siempre	19	17,8	17,8	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 24 .¿Considera su jefe, la eficiencia como parte del objetivo para alcanzar metas?



ANALISIS

En la tabla N°21, observamos que el 27.10% de los encuestados opina que algunas veces su jefe considera la eficiencia como parte del objetivo para alcanzar las metas, el 22.43% manifiesta que casi siempre el 19.63% manifiesta que muy pocas veces, el 17.76% en cambio manifiesta que siempre se considera la eficiencia como parte del objetivo para alcanzar las metas, y el 13.08% en cambio manifiesta que nunca su jefe considera la eficiencia como parte del objetivo para alcanzar las metas.

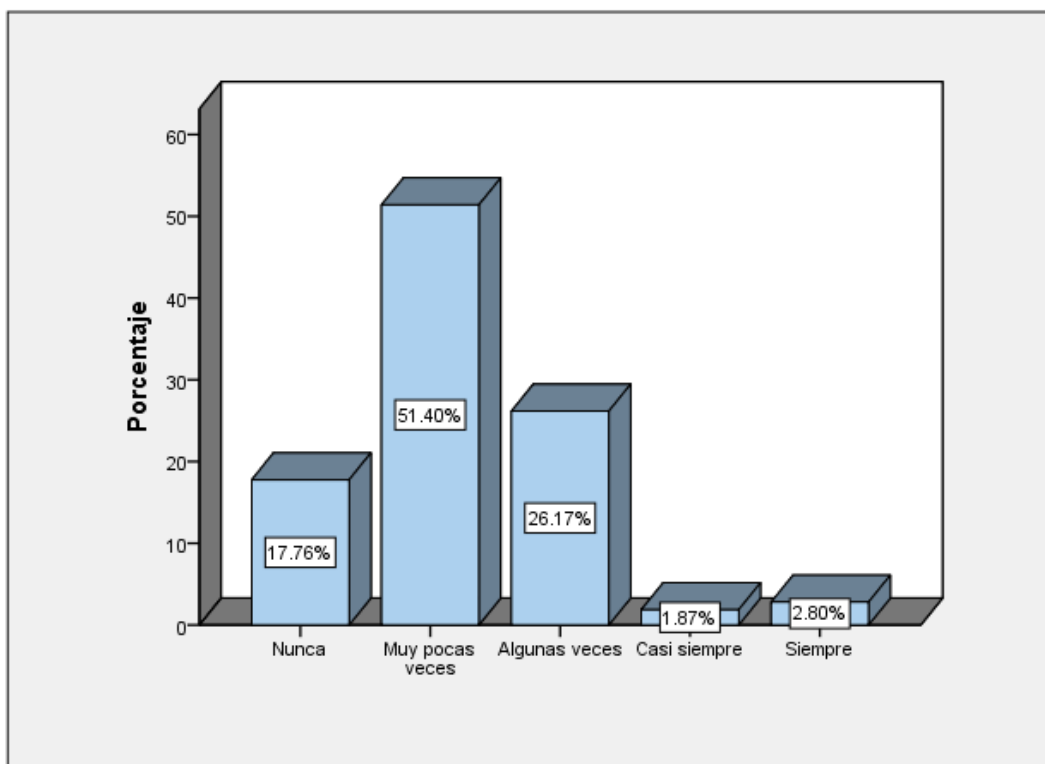
INTERPRETACIÓN

Por lo que se concluye que en la institución si se considera la eficiencia como parte del objetivo para alcanzar las metas.

Tabla N°22. ¿Cree que el trabajo que desarrolla en la institución se cumple con eficacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	17,8	17,8	17,8
	Muy pocas veces	55	51,4	51,4	69,2
	Algunas veces	28	26,2	26,2	95,3
	Casi siempre	2	1,9	1,9	97,2
	Siempre	3	2,8	2,8	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 25. ¿Cree que el trabajo que desarrolla en la institución se cumple con eficacia?



ANALISIS

En la tabla N°22, observamos que el 52.40% de los encuestados opina que en la institución el trabajo muy pocas veces se cumple con eficiencia, mientras que el 26.17% dice que algunas veces y el 17.76% nunca, el 2.80% manifiesta que siempre se cumple el trabajo con eficiencia.

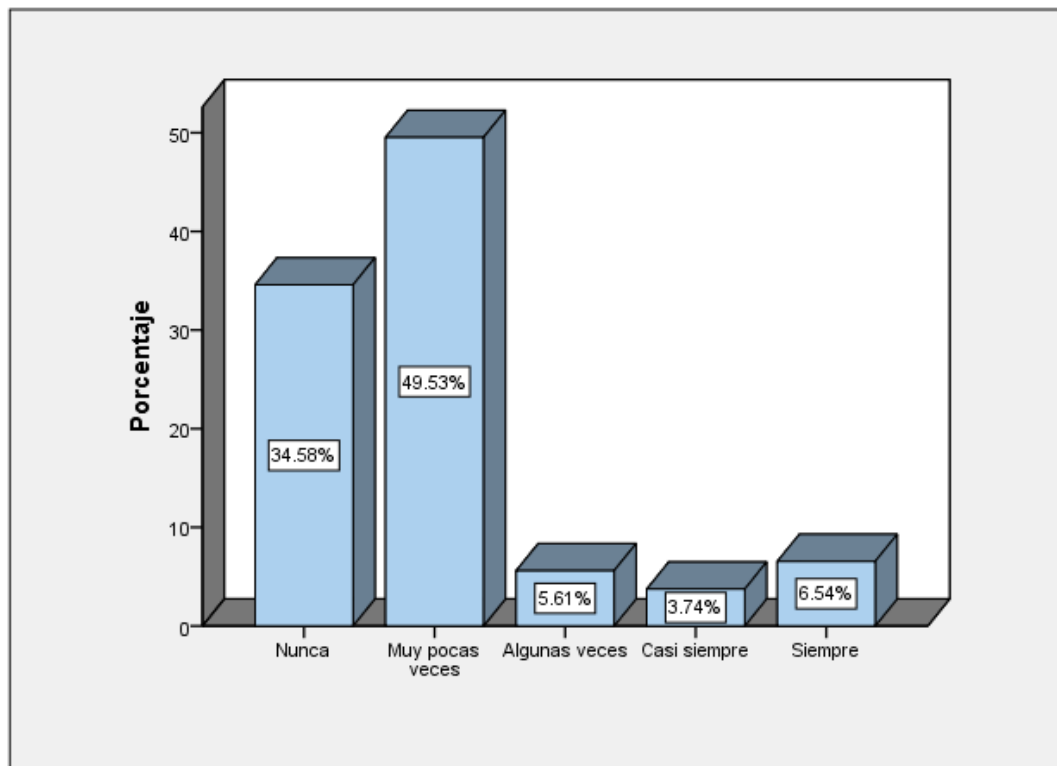
INTERPRETACIÓN

Por lo que se colige que muy pocas veces el trabajo que se desarrolla en la institución se cumple con eficacia.

Tabla N°23. ¿En su institución se toma en cuenta los incentivos como recompensa a su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	34,6	34,6	34,6
	Muy pocas veces	53	49,5	49,5	84,1
	Algunas veces	6	5,6	5,6	89,7
	Casi siempre	4	3,7	3,7	93,5
	Siempre	7	6,5	6,5	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 26. ¿En su institución se toma en cuenta los incentivos como recompensa a su laboral?



ANALISIS

En la tabla N° 23, observamos que el 49.53% de los encuestados manifiesta que muy pocas veces se toma en cuenta los incentivos como recompensa a su labor, el 34.58% nunca, un 6.54% dice que siempre, un 5.61% indica que algunas veces, y un 3.74% manifiesta que casi siempre se toma en cuenta los incentivos como recompensa a su labor.

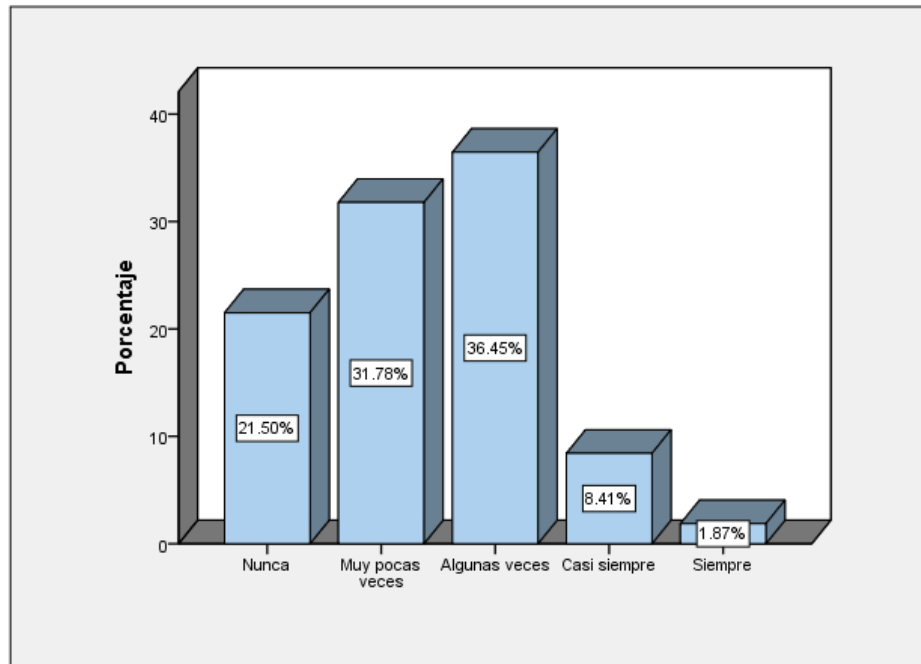
INTERPRETACIÓN

Por lo que podemos colegir que en la institución los incentivos como recompensa a su labor son mínimos.

Tabla N°24. ¿Considera usted que la asignación de responsabilidades en la institución es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	21,5	21,5	21,5
	Muy pocas veces	34	31,8	31,8	53,3
	Algunas veces	39	36,4	36,4	89,7
	Casi siempre	9	8,4	8,4	98,1
	Siempre	2	1,9	1,9	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 27. ¿Considera usted que la asignación de responsabilidades en la institución es el adecuado?



ANALISIS

En la tabla N° 24, observamos que el 36.45% de los encuestados opina que algunas veces la asignación de responsabilidades en la institución es el adecuado, el 31.78% manifiesta que muy pocas veces, el 21.50% manifiesta que nunca la asignación de responsabilidades es la adecuada, y el 8.41% manifiesta que casi siempre la asignación de responsabilidades es el adecuado.

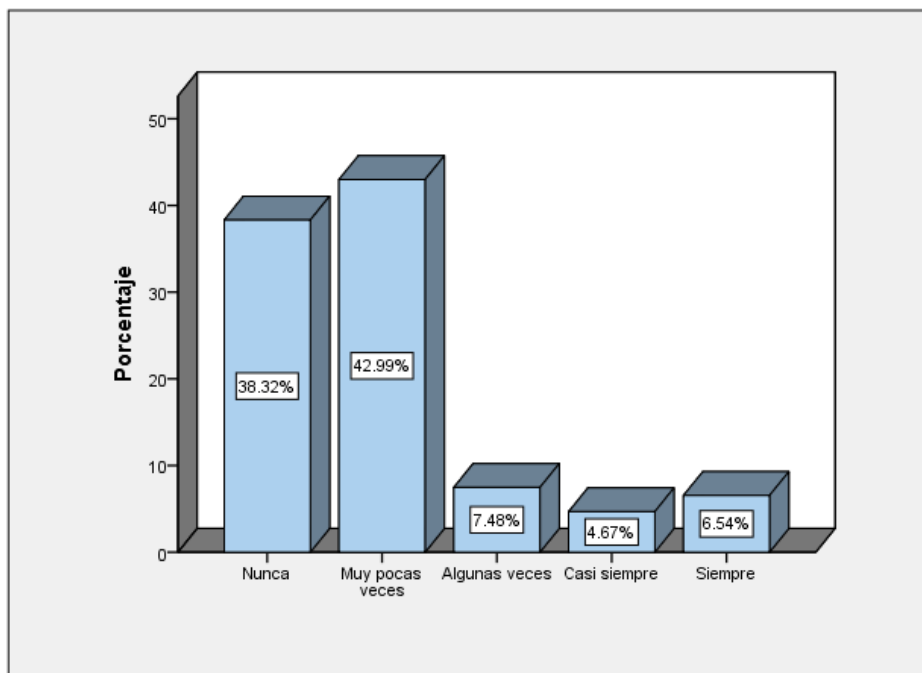
INTERPRETACIÓN

Por lo que podemos apreciar que en la institución muy pocas veces la asignación de responsabilidades es la adecuada.

Tabla N°25. ¿Cree usted que el nivel de iniciativa se toma en cuenta en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	38,3	38,3	38,3
	Muy pocas veces	46	43,0	43,0	81,3
	Algunas veces	8	7,5	7,5	88,8
	Casi siempre	5	4,7	4,7	93,5
	Siempre	7	6,5	6,5	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 28. ¿Cree usted que el nivel de iniciativa se toma en cuenta en la institución?



ANALISIS

En la tabla N° 25, observamos que el 42.99% de los encuestados manifiesta que en la institución se toma en cuenta el nivel de iniciativa, el 38.32% manifiesta que nunca se toma en cuenta la iniciativa, el 7.48% manifiesta que algunas veces y el 6.54% dice que siempre se toma en cuenta el nivel de iniciativa en la institución.

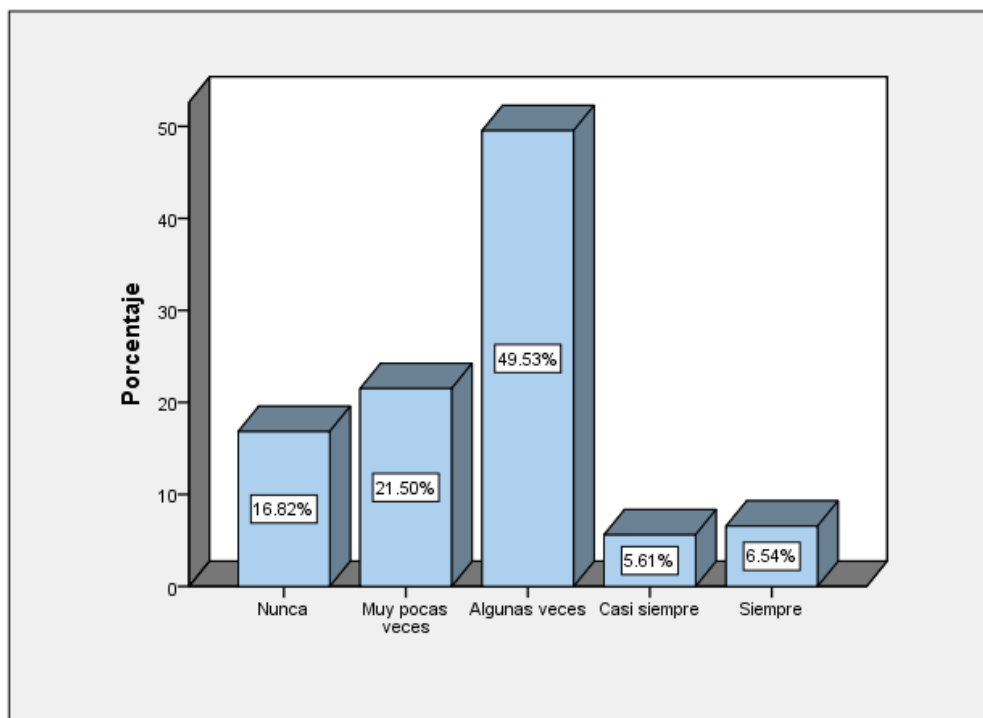
INTERPRETACIÓN

Por lo que se colige que en la institución muy pocas veces se toma en cuenta los niveles de iniciativa.

Tabla N° 26. ¿Cree usted que el nivel de compromiso se toma en cuenta en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	16,8	16,8	16,8
Muy pocas veces	23	21,5	21,5	38,3
Algunas veces	53	49,5	49,5	87,9
Casi siempre	6	5,6	5,6	93,5
Siempre	7	6,5	6,5	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 29. ¿Cree usted que el nivel de compromiso se toma en cuenta en la institución?



ANALISIS

En tabla N° 26, observamos que el 49.53% de los encuestados opina que algunas veces se toma en cuenta el nivel de compromiso en la institución, el 21.50% manifiesta que muy pocas veces, el 16.82% manifiesta que nunca, mientras que el 6.54% manifiesta que siempre y el 5.61% manifiesta que casi siempre se toma en cuenta el nivel de compromiso en la institución.

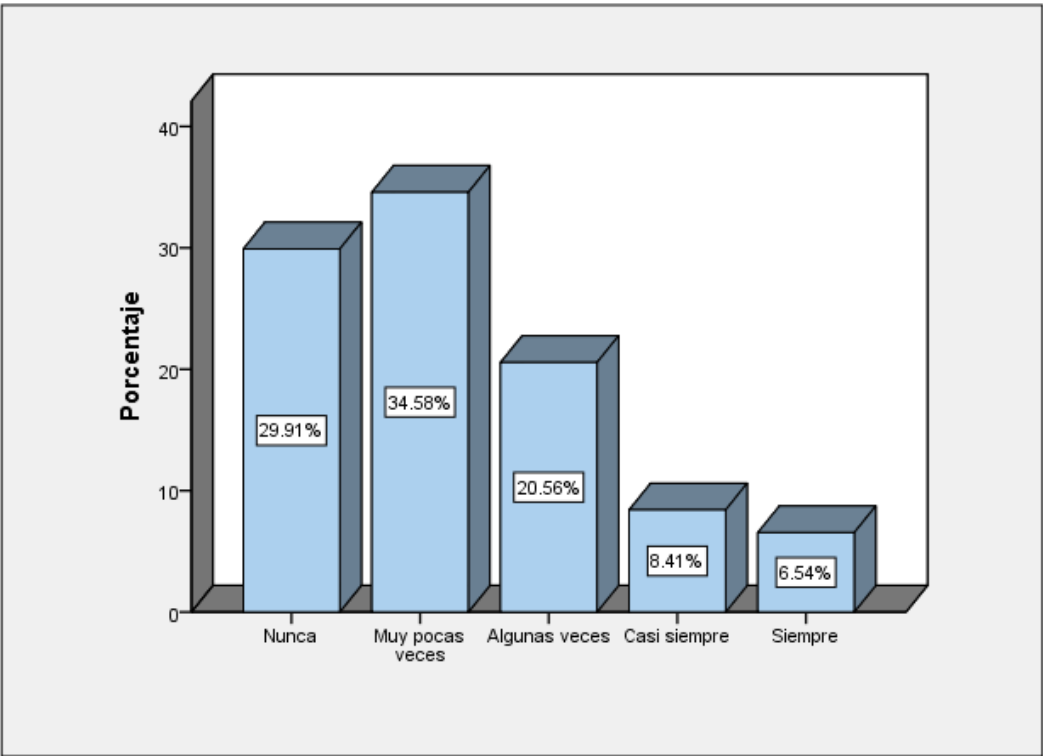
INTERPRETACIÓN

Por lo que se colige que en la institución muy pocas veces se toma en cuenta el nivel de compromiso de los colaboradores.

Tabla N°27. ¿Considera usted que la estabilidad laboral es continua en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	29,9	29,9	29,9
	Muy pocas veces	37	34,6	34,6	64,5
	Algunas veces	22	20,6	20,6	85,0
	Casi siempre	9	8,4	8,4	93,5
	Siempre	7	6,5	6,5	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 30. ¿Considera usted que la estabilidad laboral es continua en la institución?



ANALISIS

En la tabla N° 27, observamos que el 34.58% de los encuestados opina la estabilidad laboral muy pocas veces es continua en la institución, el 29.91% manifiesta que nunca, mientras que el 30.56% manifiesta que algunas veces la estabilidad laboral es continua, el 8.41% manifiesta que casi siempre, y el 6.54% dice que siempre.

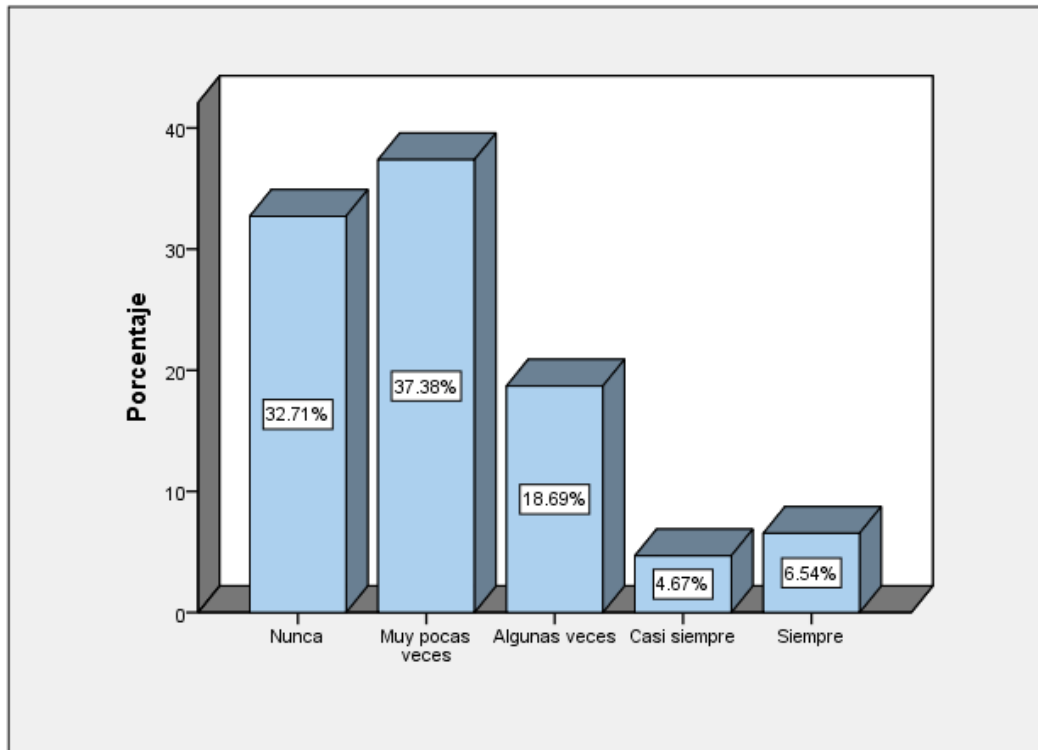
INTERPRETACIÓN

Por lo que podemos observar que en la institución no tiene una estabilidad laboral constante.

Tabla N° 28. ¿Considera usted que el nivel de proactividad se toma en cuenta en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	35	32,7	32,7	32,7
Muy pocas veces	40	37,4	37,4	70,1
Algunas veces	20	18,7	18,7	88,8
Casi siempre	5	4,7	4,7	93,5
Siempre	7	6,5	6,5	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 31. ¿Considera usted que el nivel de proactividad se toma en cuenta en la institución?



ANALISIS

En la tabla N°28, observamos que el 37.38% de los encuestados opina el nivel de proactividad muy pocas veces se toman en cuenta en la institución, el 32.71% dice que nunca, el 18.69% manifiesta que algunas veces, el 6.54% manifiesta que siempre se toma en cuenta y el 4.67% manifiesta que casi siempre se toma en cuenta el nivel de proactividad en la institución.

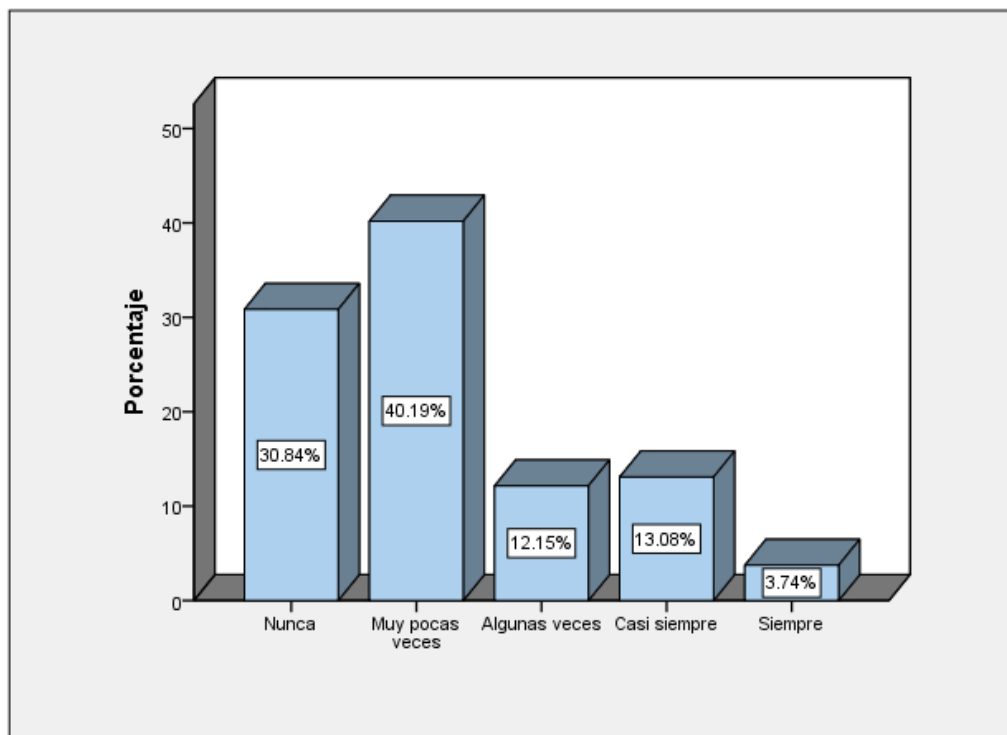
INTERPRETACIÓN

Por lo que se aprecia que en la institución muy pocas veces se toma en cuenta el nivel de proactividad.

Tabla N°29. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas se toma en cuenta en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	30,8	30,8	30,8
	Muy pocas veces	43	40,2	40,2	71,0
	Algunas veces	13	12,1	12,1	83,2
	Casi siempre	14	13,1	13,1	96,3
	Siempre	4	3,7	3,7	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 32. ¿Considera usted que el cumplimiento de metas se toma en cuenta en la institución?



ANALISIS

En la tabla N° 29, observamos que el 40.19% de los encuestados opina que en la institución muy pocas veces, el 30.84 % dice que nunca, el 13.08% dicen que casi siempre, mientras que el 3.74% de encuestados manifiestan que siempre se toma en cuenta el cumplimiento de metas.

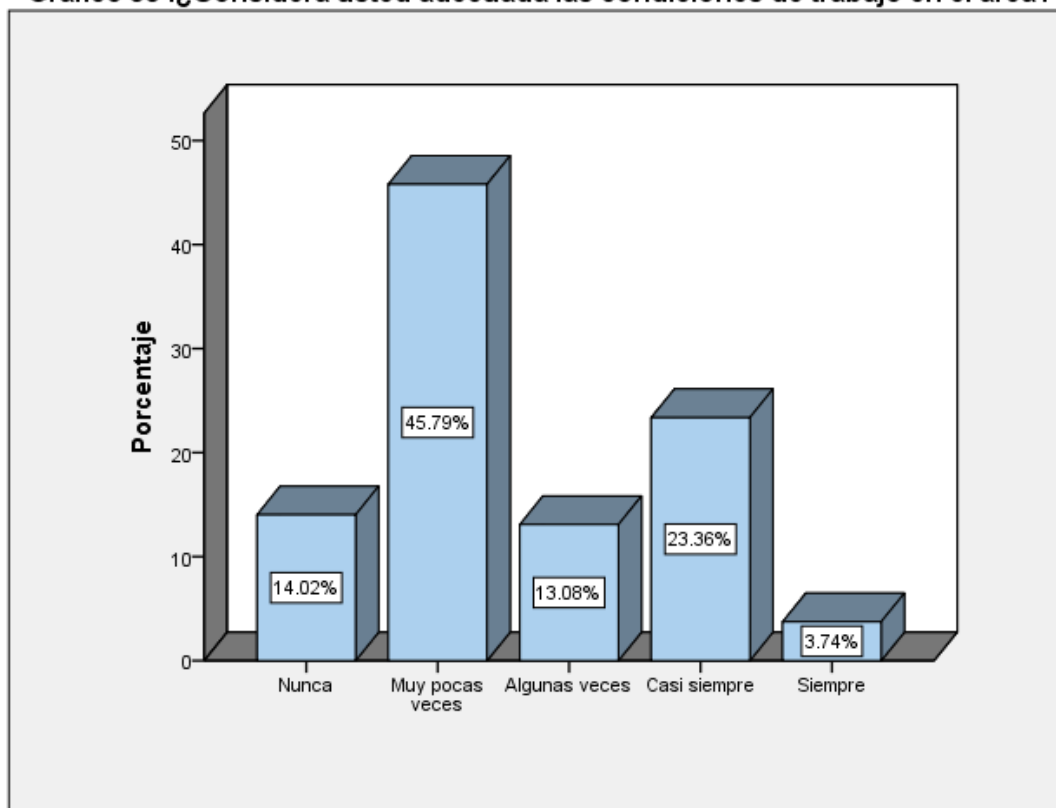
INTERPRETACIÓN

Por lo que se colige que en la institución pocas veces se toma en cuenta el cumplimiento de metas.

Tabla N° 30. ¿Considera usted adecuada las condiciones de trabajo en el área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	14,0	14,0	14,0
	Muy pocas veces	49	45,8	45,8	59,8
	Algunas veces	14	13,1	13,1	72,9
	Casi siempre	25	23,4	23,4	96,3
	Siempre	4	3,7	3,7	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Gráfico 33 .¿Considera usted adecuada las condiciones de trabajo en el area?



ANALISIS

En la tabla N°30, observamos que el 45.79% de los encuestados opina que las condiciones en su área de trabajo muy pocas veces es el adecuado, el 23.36% dice que casi siempre, 13.08% dice que algunas veces y el 3.74% dice que siempre cuenta con un ambiente de trabajo adecuado.

INTERPRETACIÓN

Por lo que podemos apreciar que la institución no cumple con las condiciones adecuadas para realizar las labores.

5.2. Pruebas de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Tabla N°31

Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,298**
		Sig. (bilateral)	.002

*. La correlación es significativa en el nivel 0,02 (2 colas).

En la tabla N°31 se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Esta relación es positiva, aunque de bajo grado, por lo que se colige que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

Tabla N°32

Correlación entre liderazgo y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	.289**
		Sig. (bilateral)	.003

*. La correlación es significativa en el nivel 0,03 (2 colas).

En la tabla N°32, se aprecia que al correlacionar la dimensión liderazgo y el desempeño laboral, en el cual se encontró un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambos. Además, esta relación es positiva aunque de bajo grado. Por lo que se colige que el liderazgo influye en el desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

Tabla N°33

Correlación entre motivación y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	.149
		Sig. (bilateral)	.002

*. La correlación es significativa en el nivel 0,002 (2 colas).

En la tabla N°33, se aprecia que al correlacionar la dimensión motivación y el desempeño laboral, en el cual se encontró un valor p (sig.) menor a 0.05, lo que indica que existe relación entre ambos. Además, esta relación es positiva. Por lo que se concluye que la motivación influye en el desempeño laboral.

Hipótesis específica 3

Tabla N°34

Correlación entre comunicación y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	.259
		Sig. (bilateral)	.004

*. La correlación es significativa en el nivel 0,04 (2 colas).

En la tabla N°34, se aprecia que al correlacionar la dimensión comunicación y el desempeño laboral, se encontró un valor p (sig.) menor a 0.005, lo que indica que existe relación entre ambos. Además, esta relación es positiva y de grado bajo. Por lo tanto se concluye que la comunicación influye en el desempeño laboral.

5.3 Presentación de resultado

Los resultados obtenidos con el análisis estadístico en cuanto a la hipótesis general, podemos afirmar que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima-Callao (COFOPRI) 2016. Asimismo, es preciso mencionar que **(Marroquín & Pérez, 2011)** en su trabajo de investigación llegaron a la conclusión que el clima organizacional tiene una amplia relación con el desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica uno, de acuerdo análisis podemos afirmar que el liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima-Callao (COFOPRI) 2016. Según **(Koontz, Heinz, & Cannice, 2012)** Liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo.

En cuanto a la hipótesis específica dos, de acuerdo al resultado podemos afirmar, que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima-Callao (COFOPRI) 2016. Según **(Chiavenato 2007)** Cuando la motivación entre los miembros de una organización es baja, ya sea debido a frustración o a barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía e insatisfacción.

Así mismo según los resultados de la hipótesis específica tres, se aprecia que la comunicación influye positivamente en el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima-Callao (COFOPRI) 2016, según **(Robbins & Coulter, 2010)** La comunicación es la transferencia y comprensión de significados; esto quiere decir que si no se ha transmitido la información o las ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo, por lo que para que la comunicación sea exitosa se debe impartir y entender el significado.

CONCLUSIONES

Se llevó a cabo un estudio sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Zonal Lima-Callao (COFOPRI) 2016, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Se comprobó que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima - Callao (COFOPRI) 2016; ya que la correlación encontrada entre ambas variables fue ($p < 0.002$; $r = 0.29$). Asimismo, se encontraron correlaciones entre cada una de las dimensiones teóricas: liderazgo y desempeño laboral, ($p < 0.003$; $r = 0.29$), motivación y desempeño laboral ($p < 0.002$; $r = 0.15$), comunicación desempeño ($p < 0.004$; $r = 0.26$). Además, esta correlación es positiva y de bajo grado.

2. Se comprobó la hipótesis específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el Liderazgo y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima - Callao (COFOPRI) 2016; La correlación encontrada entre ambas variables fue de ($p < 0.03$; $r = 0.29$). Además esta relación es positiva y de bajo grado, por lo que se infiere que el liderazgo influye positivamente en el desempeño laboral.

3. Se comprobó la hipótesis específica 2 que planteaba que existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima - Callao (COFOPRI) 2016; La correlación encontrada entre ambas variables fue de ($p < 0.002$; $r = 0.15$). Además esta relación es positiva, por lo que se colige que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral.

4. Se comprobó la hipótesis específica 3 que planteaba que existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Zonal Lima - Callao (COFOPRI) 2016; La correlación encontrada entre ambas variables fue de ($p < 0.004$; $r = 0.26$). Además, esta relación es positiva, por lo que se colige que la comunicación influye positivamente en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la entidad fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus jefaturas, esto con la finalidad de tener una comunicación efectiva, y hacerle sentir a los empleados que están prestos a escucharlos.
2. Brindar a los empleados un ambiente adecuado que permita el buen desarrollo de sus labores, así como promover el trato cordial y respetuoso entre todos los empleados y las jefaturas.
3. Impartir charlas motivacionales y cursos de capacitación a los trabajadores en diferentes áreas, tales como cursos de especialización, relaciones interpersonales en la organización, trabajo en equipo, con la finalidad de fomentar el desarrollo personal de los empleados.
4. Realizar capacitaciones enfocados a mejorar el ambiente de las relaciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos y optimizar el clima organizacional y desempeño laboral del grupo de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Alva Zapata, J. L., & Juarez Morales, J. A. (2014). "Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A. Trujillo, Lima.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración (Teoría General y Proceso Administrativo)*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Amaru Maximiano, C. A. (2009). *Fundamentos de Administración (Teoría General y Proceso Administrativo)*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Amaru Maximira, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Anzola. (2003).
- Arias, E. O. (30 de Julio de 2011). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana. *Volumen 2, Número 1, Julio-Diciembre 2011.pp.90-106*. Lima, Lima, Perú: http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/sme_v2n1_art8.pdf.
- Arocutipa, R. R. (2013). La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores . LIMA, LIMA, PERU: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1687/1/Callomamani_ar.pdf.
- Benavides Espindola, O. (2002). *Competencias y Competividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: McGraw-Hill / linterameriv.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educacion.
- Brow. (1991).
- Brunet, L. (s.f.).
- Caraveo, S. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Mexico.
- Chiavenato. (1999).
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano(1era edicion)*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: MCGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.

- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Impresores Encuadernadores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenatto, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogotá - Colombia, Bogotá, Colombia: Lyly Solano Arevalo.
- Cowell. (1991).
- Del Águila Díaz, W. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Lima - Perú: Unidad de Impresiones y Publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Días, G. A. (1999).
- Díaz Sosa, J. A., & Caligiore Corrales, I. (2003). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA (Universidad de Los Andes)*. Mérida, Venezuela.
- Domínguez Aguirre, L. R., Delgado Díaz, L. A., Vargas Aceves, M., Bravo Silva, J. L., & Becerra Bizarrón, M. E. (2010). "El clima Organizacional como detonante de la productividad empresarial". Puerto Vallarta, Jalisco, Mexico.
- Drucker, P. (2007). *Enseñanzas de Peter Drucker*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Espina, O. C. (2013). Chiclayo, Peru.

- Fernando, B. B. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* Argentina.
- García Vallimizar, G. E. (2007). *Clima Organizacional Hacia un Nuevo Modelo.*
- García Villamizar, G. E. (2007). *Clima Organizacional Hacia un Nuevo Modelo.*
- García Villamizar, G. E. (2007). *Clima Organizacional Hacia un Nuevo Modelo.*
- Gareth R., J. (2008). *Teoría organizacional (Diseño y cambio en las organizaciones).* México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Gilmer, F. y. (1964).
- Gomez, M. M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica.* Argentina: Editorial Brujas.
- Goncalvez, A. (1997).
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baotista Lucio, M. (2010). *Metodologia de la Investigacion.* Mexico: McGRAW- HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A.
- Hernandez, S. R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (s.f.).
- Idalberto, C. (2014). *Teoría General de la Administración.* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V.
- Koontz, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva Global y Empresarial.* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Marroquín Pérez , S. A., & Perez Gutierrez, L. (2011). "El clima Organizacional y su relacion con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King - Guatemala". Guatemala.
- Martínez Méndez, R., & Ramírez Domínguez, M. (2010). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 47.
- Mino Pérez, E. M. (20 de Junio de 2014). "Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadoresdel Restaurante de Parrillas MARAKOS 490 del departamento de Lambayeque". Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Moos. (1974).
- Navarro Fuentes, S. M. (2012). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. Mexico, Mexico.
- Nieves Sequera, F. (2006). Desempeño Docente y clima organizacional de Agustin Codazzi de Maracay. Maracay, Aragua, Venezuela.
- NORMAN V. LOAYZA. (2016). *BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU.* Obtenido de REVISTA ESTUDIOS ECONOMICOS:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>

Prieto, P. y. (1996).

Prokopenko, J. (1989). *La gestion de la productividad*.

Prokopenko, J. (1989). *La Gestion de la Productividad*.

R.Covey, S. (1989). "*Los 7 habitos de la gente altamente efectiva*".

Rada, G. (10 de 09 de 2016). *Academia*. Obtenido de http://www.academia.edu/7014560/Unidades_de_an%C3%A1lisis

Rivero. (2006).

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Assistant: Kevin Glynn.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional (10ma edicion)*. Mexico: Pearson Educacion.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. d e e.v.

Robbins, S. P., & Timothy A, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Rodriguez M, A. A., Paz Retamal, M., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (30 de Agosto de 2011). Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño en una Organizacion Estatal Chilena. *Salud Y sociedad*. Santiago, Chile.

Sherman Jr, A. W., & Bohlander, G. W. (1994). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Iberoamerica S.A. de C.V.

Stephen P., R., & Timothy A., J. (2009). *Comprotamiento Organizacional - Decimo tercera edición*. México: Pearson Educación.

Stinger, L. y. (1978).

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, JR., D. (1996). *Administracion (Sexta Edicion)*. México: Pearson.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigacion cientifica*. Mexico: Editorial Limusa S.A.

Tito Huamani, P. L. (2012). "Gestion por competencias y productividad labora en empresas del sector confeccion de calzado de Lima Metropolitana. Lima, Perú.

- Valdivia Alfaro, C. C. (2014). "Clima Organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper de Trujillo SAC-2014". Trujillo, Lima.
- Valdivia Alfaro, C. C. (2014). Clima Organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper de Trujillo SAC. Trujillo, Trujillo, Perú.
- Valdivia Alfaro, C. C. (2014). Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Danper de Trujillo SAC- 2014. Trujillo, Trujillo, Perú.
- Vaughan Jones, G. R. (2008). *Teoría Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Villamizar, G. E. (2007). *El clima organizacional: Hacia un nuevo modelo*.
- Villamizar, G. E. (2007). *Clima Organizacional Hacia un Nuevo Modelo*.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas - Sexta Edición*. México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI), ZONAL LIMA - CALLAO, 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Liderazgo: Nivel de relaciones líder-miembro Nivel de cumplimiento de metas Nivel de toma de decisión Nivel de dinamismo Nivel de innovación Motivación: Nivel de beneficio social Nivel de capacitación Nivel de incentivo Nivel de autorrealización Nivel de participación Comunicación: Nivel de comunicación horizontal Nivel de comunicación diagonal Nivel de interacción Nivel de información oportuna Nivel de comunicación fluida	Tipo de Investigación: El tipo de investigación descriptiva dentro de este marco utilizaremos los referentes teóricos y metodológicos en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)
¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) – Oficina Zonal Lima - Callao, 2016?	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.	El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.	CLIMA ORGANIZACIONAL		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Desempeño Laboral	Método: Descriptivo.
¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima - Callao, 2016?	Evaluar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.	El liderazgo influye directamente en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.	DESEMPEÑO LABORAL	Nivel de trabajo en equipo	Diseño de la investigación: Descriptivo Correlacional
¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016?	Verificar si la motivación tiene influencia en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.	La motivación influye positivamente en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.		Nivel de productividad laboral	Población: 148 colaboradores
¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016?	Determinar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.	. La comunicación influye positivamente en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.		Nivel de satisfacción laboral	Muestra: Para obtener un nivel de confianza al 95% se entrevistará a un total de 107 colaboradores.
				Nivel de eficiencia	Instrumentos de recolección Las técnicas que se empleó es la encuesta y el instrumento será a través de cuestionario.
				Nivel de eficacia	
				Nivel de incentivo	
				Nivel de responsabilidad	
				Nivel de iniciativa	
				Nivel de compromiso	
				Nivel de estabilidad laboral	
				Nivel de proactividad	
				Nivel de cumplimiento de metas	
				Nivel de condiciones de trabajo	

Anexo N° 02: Cuestionarios

ENCUESTA 1

Datos generales:

Edad:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Instrucciones: Estimado empleado, la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer los resultados del clima organizacional y desempeño laboral para ello, lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

ENCUESTA N°1

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL		NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
LIDERAZGO		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el nivel de relación líder – miembro es el adecuado?					
2	¿Considera usted que el cumplimiento de metas ayuda en la planificación de la institución?					
3	¿Considera que el nivel de toma de decisiones de su jefe es oportuna?					
4	¿Cree usted que el nivel de dinamismo de su jefe influye en el clima laboral?					
5	¿Cree usted que los aportes de su jefe son innovadores ?					
MOTIVACION						
1	¿Está usted satisfecho con los beneficios sociales que brinda la institución?					
2	¿Considera usted que el nivel de capacitación que brinda la institución satisface sus expectativas ?					
3	¿Considera usted que el nivel de incentivos que brinda la institución satisface sus necesidades?					
4	¿La institucion apoya su autorealizacion profesional?					
5	¿La institucion considera su participacion en las reuniones de trabajo?					
COMUNICACION						
1	¿El nivel de comunicación horizontal con su jefe inmediato es el adecuado para la realización de sus actividades?					
2	¿El nivel de comunicación diagonal con otras dependencias es el adecuado para el desarrollo de sus actividades?					
3	¿El nivel de interacción incide al logro de sus objetivos ?					
4	¿Considera usted que la informacion oportuna , facilita el cumplimiento de metas en la institucion?					
5	¿Considera usted que hay una comunicación fluida entre su jefe y usted?					

ENCUESTA 2

Datos generales:

Edad:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Instrucciones: Estimado empleado, la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer los resultados del clima organizacional y desempeño laboral para ello, lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por cooperación.

ENCUESTA N°2

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el trabajo en equipo se toma en cuenta en la institución?					
2	¿Considera usted que su nivel de productividad laboral es acorde al requerimiento de la institución?					
3	¿Considera usted que la satisfacción laboral va de acuerdo con sus expectativas profesionales?					
4	¿Considera su jefe, la eficiencia como parte del objetivo para alcanzar metas?					
5	¿Cree que el trabajo que desarrolla en la institucion se cumple con eficacia ?					
6	¿En su institucion se toma en cuenta los incentivos como recompensa a su laboral?					
7	¿Considera usted que la asignacion de responsabilidades en la institución es el adecuado?					
8	¿Cree usted que el nivel de iniciativa se toma en cuenta en la institucion?					
9	¿Cree usted que el nivel de compromiso se toma en cuenta en la institucion?					
10	¿Considera usted que la estabilidad laboral es continua en la institucion?					
11	¿Considera usted que el nivel de proactividad se toma en cuenta en la institucion?					
12	¿Considera usted que el cumplimiento de metas se toma en cuenta en la institucion?					
13	¿Considera usted necesaria las condiciones de trabajo en su area?					

Anexo N° 03: Validez a través del juicio de experto

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

(Juicio de Expertos)

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI) EN LA OFICINA ZONAL LIMA - CALLAO – 2016”

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.
2. Verificar si la ~~motiva~~ motivación ~~es~~ incide en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.
3. Determinar la incidencia de la comunicación en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

I. Datos Generales

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante
Mrs. Mercedes Nasario Ruiz Rumb
- 1.2 Cargo e Institución donde labora
Cargo: *Docente*
Institución: *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación

Plan de Tesis: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI) EN LA OFICINA ZONAL LIMA - CALLAO – 2016”.

- 1.4 Autores del Instrumento
Charlot De La Cruz Paquiayauri
Julio Salcedo Quispe
Judith Chávez Picón

II. Aspectos de la Validación

INDICADORES	CRITERIOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	NO DE ACUERDO
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	✓	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	✓	
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.	✓	
9. ESTRATEGIAS	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.	✓	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.	✓	

Lima, 28 de 09 del 2016


 Firma del Experto Informante

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

(Juicio de Expertos)

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI) EN LA OFICINA ZONAL LIMA - CALLAO – 2016”

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.
2. Verificar si la motivación incide en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.
3. Determinar la incidencia de la comunicación en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

I. Datos Generales

1.1 Apellidos y Nombres del informante

SALAS PITTMAN QUINTTER

1.2 Cargo e Institución donde labora

Cargo: DOCENTE

Institución: V.F.G.V.

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación

Plan de Tesis: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI) EN LA OFICINA ZONAL LIMA - CALLAO – 2016”.

1.4 Autores del Instrumento

Charlot De La Cruz Paquiyauri

Julio Salcedo Quispe

Judith Chávez Picón

II. Aspectos de la Validación

INDICADORES	CRITERIOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	NO DE ACUERDO
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	✓	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	✓	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	✓	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	✓	
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.	✓	
9. ESTRATEGIAS	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.	✓	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.	✓	

Lima, 20 de 09 del 2016



Firma del Experto Informante

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

(Juicio de Expertos)

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI) EN LA OFICINA ZONAL LIMA - CALLAO – 2016”

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral del personal en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Evaluar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.
2. Verificar si la motivación incide en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.
3. Determinar la incidencia de la comunicación en el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima – Callao, 2016.

I. Datos Generales

1.1 Apellidos y Nombres del informante

ALZAMORA NOROÑA, Freddy

1.2 Cargo e Institución donde labora

Cargo: JEFE DPTO. Acad. de Economía

Institución: U.N.F.V. - FCE

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación

Plan de Tesis: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL (COFOPRI) EN LA OFICINA ZONAL LIMA - CALLAO – 2016”.

1.4 Autores del Instrumento

Charlot De La Cruz Paquiyauri
Julio Salcedo Quispe
Judith Chávez Picón

II. Aspectos de la Validación

INDICADORES	CRITERIOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	NO DE ACUERDO
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	X	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	X	
8. ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas.	X	
9. ESTRATEGIAS	Los datos por conseguir responden los objetivos de investigación.	X	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.	X	

Lima, 20 de 09 del 2016


Firma del Experto Informante

Anexo N° 04: Autorización

“Año de la Consolidación del Mar de Grau”

Lima, 26 de setiembre del 2016

Dr. César Augusto Calvo Ramírez
Jefe (e) de la Oficina Zonal Lima - Callao
Presente.-

De mi especial consideración:

Yo, Judith Chavez Picón, identificada con DNI N° 41644264, Bachiller de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, me dirijo a usted con todo respeto para expresarle lo siguiente:

Que, me encuentro actualmente realizando el **CICLO DE TESIS** con Resolución N° 838-2016-D/FCAYCE a fin de obtener el grado profesional de Licenciada en Administración, el cual inició el 02 de julio del año en curso, en la sede Lima.

En tal sentido, estimado Dr. Le hago llegar a usted el título de mi investigación: **“Clima Organizacional y desempeño laboral en la Oficina Zonal Lima – Callao (COFOPRI)”**; ya que habiendo culminado los Módulos I y II y contando con la revisión y evaluación realizadas por los docentes y asesores asignados al curso; solicito a usted me conceda su autorización para realizar la medición de los instrumentos para la recolección de datos a los colaboradores de la Oficina Zonal Lima - Callao y proseguir así con el desarrollo de mi investigación y lograr culminar con mi tesis de acuerdo al cronograma establecido.

Cabe resaltar que dicha información se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada únicamente para fines de la presente investigación.

Sin otro particular y agradeciendo anticipadamente su gentil respuesta, me suscribo de Ud.

Muy Cordialmente,



Dr. CÉSAR AUGUSTO CALVO RAMÍREZ
Jefe (e) de la Oficina Zonal Lima - Callao
COFOPRI


Judith Chavez Picon
Código 290076678

