

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP, SEDE REBAGLIATI, 2017**

PRESENTADO POR:

BACH. ADM. GARCÍA ABANTO, MAYRA ALEJANDRA

BACH. ADM. MARTINEZ ADRIANO, ALYSSA DEL ROSARIO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A nuestros padres por ser el motor en nuestras vidas porque sin ellos no lo hubiéramos logrado, por su apoyo incondicional, su amor y entrega hacia nosotras ,con todo nuestro amor y cariño hacia ustedes.

Todo este trabajo ha sido posible por ellos.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por darnos el ser y la salud; siempre has estado junto a nosotras, superando los momentos difíciles.

A nuestros padres y a nuestros hermanos que son una gran fuente de inspiración, este logro es de ustedes por guiarnos continuamente e impulsar el cumplimiento de nuestras metas. Aunque muchas veces el camino es complicado nos han motivado a realizar uno de nuestros primeros objetivos. Tomando en cuenta que este es el primer paso que damos en nuestra vida profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP, SEDE REBAGLIATI, 2017”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciado en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, diciembre del 2017

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE.....	V
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE GRAFICOS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xiv
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS – SUNARP	xv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problema de investigacion.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Justificación.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Bases teóricas.....	9
CAPÍTULO III.....	38
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	38
3.1 Hipótesis general.....	38
3.2 Hipótesis específicas.....	38

3.3 Identificación de variables.....	38
3.4 Operacionalización de variables.....	39
3.5 Matriz de consistencia (ver anexo)	39
CAPÍTULO IV.....	40
METODOLOGÍA.....	40
4.1 Tipo de investigación	40
4.2 Diseño de la investigación	40
4.3 Unidad de análisis	41
4.4 Población de estudio.....	41
4.5 Tamaño de muestra	42
4.6 Selección de la muestra	42
4.7 Técnicas de recolección de datos	43
4.8 Análisis e interpretación de la información	43
CAPÍTULO V.....	45
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	45
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados	45
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS	84
Anexo 1.....	84
Anexo 2.....	85

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿ CONSIDERA USTED QUE EXISTE UN LIDERAZGO AUTOCRÁTICO EN SU LUGAR DE TRABAJO?	45
Tabla N° 2 ¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA ENTRE EL COLABORADOR Y SU JEFE?	46
Tabla N° 3 ¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER EN LA ORGANIZACIÓN ES PERMISIVO EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES?.....	47
Tabla N° 4 ¿USTED SIENTE QUE CUMPLE CON LA RESPONSABILIDAD QUE REQUIERE SU TRABAJO?.....	48
Tabla N° 5 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENEN BUENA ACTITUD AL EJERCER SU TRABAJO?	49
Tabla N° 6 ¿CONSIDERA USTED QUE EL NIVEL DE PRO ACTIVIDAD QUE EXISTE ENTRE LOS COLABORADORES ES EL ADECUADO?	50
Tabla N° 7 ¿CREE USTED QUE EXISTE COMPAÑERISMO ENTRE LOS COLABORADORES?	51
Tabla N° 8 ¿USTED CONSIDERA QUE LA CONFIANZA ENTRE LOS COLABORADORES Y EL JEFE ES LA ADECUADA?	52
Tabla N° 9 ¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UN COMPROMISO POR PARTE DE LOS COLABORADORES Y LA ORGANIZACIÓN?	53
Tabla N° 10 ¿USTED CREE QUE UN BUEN NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES LES PERMITE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN?	54

Tabla N° 11 ¿CONSIDERA USTED QUE LA COMPETITIVIDAD ES UN FACTOR IMPORTANTE ENTRE LOS COLABORADORES?.....	55
Tabla N° 12 ¿CONSIDERA USTED QUE EL GRADO DE PARTICIPACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES AFECTA EN SU DESEMPEÑO LABORAL?	56
Tabla N° 13 ¿CONSIDERA USTED QUE SU LABOR ES ADECUADAMENTE RECONOCIDO POR SUNARP?	57
Tabla N° 14 ¿SIENTE USTED QUE SUNARP APORTA CAPACITACIONES QUE LE PERMITEN DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE?	58
Tabla N° 15 ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES?	59
Tabla N° 16 ¿USTED CONSIDERA QUE LOS BENEFICIOS OTORGADOS POR SUNARP SATISFACEN SUS EXPECTATIVAS?	60
Tabla N° 17 ¿SE SIENTE SATISFECHO(A) CON LOS LOGROS OBTENIDOS EN SUNARP?	61
Tabla N° 18 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENE UN BUEN NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN SUNARP?	62
Tabla N° 19 Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica.....	65
Tabla N° 20 Frecuencias Esperadas de la primera Hipótesis Especifica	66
Tabla N° 21 Solución de Chi-Cuadrada.....	66
Tabla N° 22 Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica.....	69
Tabla N° 23 Frecuencias Esperadas de la segunda Hipótesis Especifica	69
Tabla N° 24 Solución de Chi-Cuadrada.....	70
Tabla N° 25 Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Especifica	72
Tabla N° 26 Frecuencias Esperadas del tercer Hipótesis Especifica.....	73

Tabla N° 27 Solución de Chi-Cuadrada.....	73
Tabla N° 28 Frecuencias Observadas de la Hipótesis General.....	75
Tabla N° 29 Frecuencias Esperadas de la Hipótesis General.....	76
Tabla N° 30 Solución de Chi-Cuadrada.....	76

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1 ¿CONSIDERA USTED QUE EXITE UN LIDERAZGO AUTOCRATICO EN SU LUGAR DE TRABAJO?	45
Grafico N° 2 ¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA ENTRE EL COLABORADOR Y SU JEFE?	46
Grafico N° 3¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER EN LA ORGANIZACIÓN ES PERMISIVO EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES?.....	47
Grafico N° 4 ¿USTED SIENTE QUE CUMPLE CON LA RESPONSABILIDAD QUE REQUIERE SU TRABAJO?.....	48
Grafico N° 5 ¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENEN BUENA ACTITUD AL EJERCER SU TRABAJO?.....	49
Grafico N° 6 ¿CONSIDERA USTED QUE EL NIVEL DE PRO ACTIVIDAD QUE EXISTE ENTRE LOS COLABORADORES ES EL ADECUADO?	50
Grafico N° 7¿CREE USTED QUE EXISTE COMPAÑERISMO ENTRE LOS COLABORADORES?.....	51
Grafico N° 8 ¿USTED CONSIDERA QUE LA CONFIANZA ENTRE LOS COLABORADORES Y EL JEFE ES LA ADECUADA?	52
Grafico N° 9 ¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UN COMPROMISO POR PARTE DE LOS COLABORADORES Y LA ORGANIZACIÓN?	53
Grafico N° 10 ¿USTED CREE QUE UN BUEN NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES LES PERMITE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN?.....	54
Grafico N° 11¿CONSIDERA USTED QUE LA COMPETITIVIDAD ES UN FACTOR IMPORTANTE ENTRE LOS COLABORADORES?.....	55

Grafico N° 12 ¿CONSIDERA USTED QUE EL GRADO DE PARTICIPACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES AFECTA EN SU DESEMPEÑO LABORAL?	56
Grafico N° 13 ¿CONSIDERA USTED QUE SU LABOR ES ADECUADAMENTE RECONOCIDO POR SUNARP?	57
Grafico N° 14 ¿SIENTE USTED QUE SUNARP APORTA CAPACITACIONES QUE LE PERMITEN DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE?	58
Grafico N° 15 ¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES?	59
Grafico N° 16 ¿USTED CONSIDERA QUE LOS BENEFICIOS OTORGADOS POR SUNARP SATISFACEN SUS EXPECTATIVAS?	60
Grafico N° 17 ¿SE SIENTE SATISFECHO(A) CON LOS LOGROS OBTENIDOS EN SUNARP?	61
Grafico N° 18¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENE UN BUEN NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN SUNARP?	62

RESUMEN

La presente tesis titulada: “**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP, SEDE REBAGLIATI**” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 1900 colaboradores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 320 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 5 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el Clima Organizacional se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral de la empresa SUNARP, sede Rebagliati.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, colaboradores, cuestionario

ABSTRACT

The present qualified thesis: "The climate organizacional and his influence in the labor performance of the collaborators of SUNARP, headquarters Rebagliati" they are of quantitative approach, type applied, of level correlacional and not experimental design. The population of the investigation was constituted by 1900 workers of the company, the sample was determined of way probabilística obtaining a result of 320 persons.

To gather the information with regard to the behavior of the variables Climate Organizacional and Labor Performance, the survey was chosen as technology of compilation of information and there was used as instrument of compilation of information a questionnaire which was constituted by 5 articles by scale of Likert's valuation.

The analysis of results was realized by means of the employment of codification and tabulation of the information, as soon as the information was tabulated and arranged it surrendered to a process of analysis and / or treatment by means of technologies of statistical character.

The presentation of the results was by means of tables and graphs, later to confirm the hypothesis there was applied the statistical technology square Chi, demonstrating the general hypothesis where the Climate Organizacional relates directly and positively with the labor performance of the company SUNARP, headquarters Rebagliati. Finally one presents conclusions and recommendations as offers of the study.

Keywords: Climate organizacional, labor performance, workers, questionnaire

INTRODUCCION

En la actualidad son muchos los factores que influyen en el desenvolvimiento de los colaboradores de las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas, hoy en día se habla de los altos estándares de calidad que se requieren para la organización, de la adecuada capacitación de los colaboradores en su desempeño laboral, del cumplimiento de los objetivos trazados por la organización; pero pocas veces se llega a tocar el tema de clima organizacional dentro de la organización y de cómo esta afecta en el desempeño de sus colaboradores.

Tener un buen clima organizacional dentro de la organización es un factor beneficioso tanto para los colaboradores como para la organización ya que el recurso humano es el factor más valioso para la organización y por lo tanto merece las mejores condiciones para su óptimo desempeño laboral, en muchas organizaciones siempre se toman en cuenta otras factores, es por ello que pretendemos saber cuáles son aquellos factores que afectan directamente con el desempeño laboral y poder brindar diversas alternativas de mejora del clima organizacional, que es el medio en el cual se desenvuelven los colaboradores todos los días, para motivarlos a realizar un mejor trabajo.

Un buen clima organizacional es una herramienta importante entre compañeros de trabajo, creando un compromiso por cada uno de sus miembros. Es por ello que en el presente trabajo hemos desarrollado todos aquellos aspectos relacionados al clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati, 2017, con la finalidad de analizar y proponer alternativas de mejora, que sirvan para fomentar un ambiente laboral motivador y agradable y de esta manera mejorar su desempeño laboral.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS – SUNARP

Con la promulgación de la Ley N° 26366 se creó La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país, orientado a la especialización, simplificación, integración y modernización de la función, procedimientos y gestión de los registros que lo integran. Asimismo, la citada Ley creó la Sunarp como ente rector de dicho sistema en calidad de organismo descentralizado del Sector Justicia la misma que goza de autonomía económica, financiera, administrativa y registral. A las Oficinas Registrales se las dotó no solo de autonomía administrativa, sino que, bajo el contexto normativo entonces vigente se les asignó la competencia territorial de las regiones y el Estatuto les dio las denominaciones propias de ésta con excepción de Lima y Callao que, como se sabe, nunca se constituyó propiamente en región.

El Estatuto, aprobado por Decreto Supremo 04-95-JUS, delimitó las funciones de la Sunarp y de las oficinas registrales, así como de las áreas de apoyo y asesoramiento de la Alta Dirección. Sin embargo, este Decreto Supremo sólo desarrolló las funciones y organización de la Sunarp, mas no así de las oficinas registrales, entendemos que bajo la concepción de autonomía administrativa con la que fueron concebidas y que generó una organización propia en cada una de ellas hasta los últimos años en que, con una mayor intervención de la Sede Central de la Sunarp, se pretendió otorgarles una mayor homogeneidad.

Hasta que el 11 de julio de 2002 se aprobó el Estatuto de la Sunarp mediante el que se dispuso la creación de trece Zonas Registrales con sede administrativa en las ciudades de Piura, Chiclayo, Moyobamba, Iquitos, Trujillo, Pucallpa, Huaraz, Huancayo, Lima, Cusco, Ica, Arequipa y Tacna, a través de las cuales se ha desconcentrado la labor de apoyo administrativo

a la función registral, que en forma autónoma ejercen las 64 Oficinas Registrales con que cuenta el sistema, incluidas las mencionadas sedes zonales y a la labor de 90 Oficinas Receptoras que hacen posible el acceso al servicio que brinda la Sunarp, a una parte importante de la población de menores recursos del país. La Sunarp cuenta con un plantel de personal técnico y profesional, que le permite desempeñar un papel fundamental dentro de las instituciones públicas del país, habiéndose transformado en forma continuada y progresiva, en una institución de servicio público eficiente y eficaz. Para llegar a esta situación, en una primera etapa, la Sunarp aprobó en el año de 1,995 los reglamentos para el concurso de acceso al cargo de Registradores Públicos y Asistentes Registrales en general. Mediante ello, y a través de un riguroso examen, se garantizó el ingreso de personal calificado para el ejercicio de las funciones registrales. A la fecha y mediante el Decreto Supremo N° 012-2013-JUS se aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones de la Entidad, que establece una nueva estructura organizacional, la cual coadyuva al logro de nuestras metas y la optimización de la Gestión Institucional. Asimismo, el citado Decreto Supremo en su Única Disposición Complementaria Derogatoria deja sin efecto el Estatuto de la Sunarp aprobado por Resolución Suprema .

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En la actualidad el desempeño laboral de los trabajadores está influenciado por diversos factores que originan una serie de actitudes entre los colaboradores y que afecta directamente en la atención de los usuarios.

En este caso mencionamos a los colaboradores de SUNARP donde se muestra cierto malestar por parte de los colaboradores que trabajan en las diferentes áreas.

Existen problemas ya que el ambiente de trabajo se torna pesado por falta de compañerismo, la falta de comunicación que es un problema constante entre los colaboradores y el jefe de área.

El estilo de liderazgo de los jefes no es adecuado para el correcto desempeño laboral de los colaboradores.

Además, hemos observado que existen quejas por parte de los usuarios debido a que estos manifiestan que la atención demora más de lo esperado; o que el personal que los está atendiendo lo hace de manera rápida no aclarando por completo todas sus dudas, y a su vez pueden existir diferencias entre los colaboradores, lo cual repercute indudablemente en el trato que estos brindan a los usuarios

Hay poco recurso humano recargando el trabajo entre los colaboradores y afectando esto directamente en la atención rápida al usuario.

En tal sentido el trabajo es arduo ya que se necesita información por ambas partes y al mismo o menor tiempo.

Falta de capacitaciones presenciales por parte de la organización para lograr un adecuado trato al usuario y un mejor desarrollo de su labor.

Escaso desarrollo tecnológico por la falta de actualización de los sistemas informáticos.

Deterioro de la calidad del servicio.

Cuando hay mayor demanda de servicios esta se enfrenta con el mismo número de personal lo cual ocasiona estrés laboral y una insatisfacción del usuario.

Falta de políticas de inclusión, nos referimos a las diferencias que existen entre los diferentes regímenes laborales; ya sea por inestabilidad laboral, contratos temporales, los mismos que ocasionan bajo rendimiento y desgano para realizar sus actividades.

No abordar el problema descrito podría generar mayores problemas a largo plazo donde las consecuencias afectaran a los usuarios y a los colaboradores, es por ello que se plantea algunas medidas que permitan mejorar la calidad de los servicios administrativos.

1.2 Problema de investigación

La problemática descrita, tanto como sus orígenes e incidencias en el clima organizacional y su influencia del desempeño laboral de los colaboradores de SUNARP, nos conlleva a realizar la siguiente interrogante, por la cual desarrollaremos la investigación:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati?

1.2.2 Problemas específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿En qué medida el Estilo de Liderazgo influye en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati
- b) ¿Cómo el Perfil Laboral influye en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati?
- c) ¿Cómo el Trabajo en Equipo influye en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati?

1.3 Justificación

Justificación teórica

La investigación nos servirá para contrastar y reafirmar la necesidad e importancia de conocer el clima organizacional y así poder determinar el comportamiento de la organización y de cómo esta influye en el desempeño laboral de los colaboradores para así poder proyectar las conductas y actitudes que nos lleven al éxito institucional.

Justificación práctica

Las propuestas desarrolladas servirán para mejorar el clima organizacional y así mejorar positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

Los beneficiarios directos, con los resultados de la investigación serán los colaboradores y por tanto, SUNARP, sede Rebagliati así como los usuarios, pues habría

una mejora sustancial en la atención como consecuencia del cambio de actitud hacia el trabajo de su personal.

Así mismo, las propuestas ayudaran a SUNARP, sede Rebagliati a mejorar el clima organizacional y por ende su desempeño y satisfacción.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Demostrar si el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores SUNARP, sede Rebagliati.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Analizar si el estilo de liderazgo influye en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.
- b) Verificar si el perfil laboral influye en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.
- c) Determinar si el trabajo en equipo influye en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Chacon & Turkowsky (2015) ambos autores en la investigación concluyen que se han utilizado diferentes teorías relacionadas con la evolución del clima organizacional según tres autores.(Adam Smith, Charles Babbage, Robert Owen), además de los aportes de Chiavenato y Alexis Goncalves en el tema de clima organizacional; del estudio de las nueve dimensiones de Litwin y Singer (estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, estándares, conflictos, cooperación e identidad)de las cuales solo son aceptadas siete de las nueve dimensiones en el desarrollo del presente trabajo de investigación en la Dirección Regional de Educación Huánuco. Se han utilizado para la definición de la variable “desempeño laboral” las teorías de Chiavenato y Stoner donde lo definen como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, lo cual es muy importante para el logro de los objetivos. En esta investigación se ha utilizado una muestra y población confiable donde el personal de la oficina de gestión administrativa han sido la materia de estudio tanto nombrado como contratado de la Dirección Regional de Educación de Huánuco.

Correa (2014) el proposito de la investigacion el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del CMAC Paita – Chepén 2014. Es determinar de que manera influyen en los colaboradores,esta investigacion de tipo descriptiva prospectiva estuvo conformada por una poblacion de 15 colaboradores de Caja Paita de la ciudad de Chepén que trabajan hasta el año 2014, para la comprobacion

de las hipótesis utilizaron un diseño de tipo descriptivo proposicional además de la utilización de cuestionarios que se le realizaron a los colaboradores de la empresa.

Luego de determinar la información de los 15 colaboradores se llegó a la conclusión que necesitaban comunicación e incentivos por parte de los jefes para el logro de los objetivos.

Cordova (2016) la finalidad de esta investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en los colaboradores de Grupo El Comercio – Oficina Trujillo 2016.

Este trabajo de investigación se desarrolla en el marco teórico sobre temas generales sobre el clima organizacional y que este influye de manera significativa en los colaboradores y su desempeño, la metodología utilizada fue de tipo descriptivo transaccional correlacional.

La población fue conformada por 25 colaboradores de Grupo El Comercio oficina Trujillo además se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta que fue realizada a todos los colaboradores con una serie de 36 preguntas, para el análisis de las hipótesis se utilizó el CHI CUADRADO donde obtuvimos un 64% los niveles de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Grupo El Comercio Trujillo y un nivel medio de 40% respectivamente.

El resultado final de la investigación fue que el Clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo EL Comercio oficina Trujillo, permitiendo desempeñarse eficientemente.

Ortiz (2014) la finalidad del presente trabajo es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores tiendas por departamento Ripley S.A.-Trujillo. Con el desarrollo de esta investigación la empresa determinara cuales son los puntos mas relevantes en el cual no se esta poniendo énfasis el cual no permite un adecuado desempeño en los colaboradores para la investigación el diseño que se utilizo fue descriptiva – transeccional y se utilizo como técnica de investigación la encuesta el cual determino que el clima organizacional si influye en los colaboradores de Ripley. Como resultado final el clima organizacional es una herramienta importante en el desarrollo de los colaboradores el cual les permita tener un mejor desempeño laboral y tener un mejor ambiente laboral.

A NIVEL INTERNACIONAL

Figuroa (2015) en esta tesis de investigación se determino que la cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental , donde la hipótesis nula la acepta afirmando que una variable no coincide con la otra, esta investigación fue realizada por la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Patlán, Martínez & Hernández (2012) en esta investigación se concluyo que la variable satisfaccion laboral es ampliamente estudiada y que tiene una gran influencia en el desarrollo de el desempeño de los colaboradores.

Sabiendo que esta variable es de mucha importancia se realizo la investigación con el objetivo de conocer ¿qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral? La hipótesis desarrollada en la investigación es poder determinar

si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores , la muestra utilizada fue aplicada a 307 profesores de las instituciones de educación superior esta investigación fue desarrollada por National Autonomous University of México. Finalmente se determino que los factores del clima organizacional mostraron muestras significativas en las variables liderazgo, satisfacción laboral, autonomía, recompensas, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.

Lascano & Quiñónez (2013) en la investigación se determino que el clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional , el cual fue de mucha ayuda en la determinación de la existencia de inconformidad de los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE).

Esta investigación realizada por la universidad Israel, Quito obtuvo como resultado de la interpretación de los resultados de la encuesta fueron negativos en lo cual afectan al desempeño laboral en la PUCESE.

Finalmente como medida de mejora se desarrollara un plan de mejora de clima organizacional que contribuya al desarrollo de los colaboradores de la PUCESE.

Rafael (2012) en la presente tesis doctoral se presentan hallazgos de mejoras en el desempeño laboral de las mejores empresas para trabajar en Colombia según la investigación realizada por el Institute Great Place to World (GPTW) realizada en los años 2003 y 2009.

El desempeño organizacional se estudio entorno a los indicadores de los activos (ROA) y del margen neto de las empresas estudiadas, donde se evidenciaron que el ambiente laboral influyo en los resultados .

Además de que se propuso desarrollar un indicador para medir el compromiso por parte de la gerencia en el manejo del ambiente laboral, y de las dimensiones que componen el enfoque de GPTW: ambiente de respeto, imparcialidad, y el compromiso gerencial en el ambiente laboral.

Finalmente la Universidad de Nebrija, España concluyo que la experiencia de las GPTW latinoamericanas, europeas, norteamericanas y asiáticas seleccionadas hacen que sean las mejores en cuanto al desarrollo de ambiente laboral para trabajar en ellas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

En la actualidad es necesario conocer el clima organizacional para poder tener una idea del comportamiento dentro de la organización.

El concepto de Clima Organizacional es un tema amplio que predomina en la influencia de la motivación.

Para **Chiavenato (2006)**, el Clima Organizacional es :“La calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influye su conducta”(p468).

Mediante el concepto anterior podemos comprender que el ambiente provoca en el individuo motivación para distintas conductas.

Se comprende que el Clima Organizacional influye en la motivación del personal, desempeño y satisfacción.

Gan y Triginé (2006) El éxito de la gestión empresarial es afectado directamente por el clima Organizacional, donde se entiende que la confianza, la continuidad de los planes, emociones positivas, cercanía de los equipos, la forma positiva de resolver los conflictos son efectos de un buen clima laboral que facilita la consecución de estrategias y objetivos.

El clima organizacional no solo abarca las condiciones de vida actual, también observa un mundo completo dividido en varios factores. Para Werther y Keith (2008) El Clima Organizacional esta conectado con los sucesos historicos, economicos y sociales de las personas; por lo que concuendan que el crecimiento de una organización esta vinculado directamente con el estilo de vida, salud y comodidad en el trabajo.

Hoy en día el mercado cambia constantemente por lo que los procesos de producción y gestión varían produciendo estrés en los colaboradores de las distintas entidades publicas y privadas.

Un equipo es eficaz sí trabaja dentro de un grato clima organizacional dado que este clima influye en la motivación para poder desenvolver todas tus capacidades para así llegar a las metas.

Newstrom (2007) explica: “El Trabajo en Equipo tiene más probabilidades de desarrollarse cuando la administración crea un clima organizacional favorable”(p.335).

En otras palabras, la formación de equipos precinde de un agradable clima, donde los colaboradores como equipo podran trabajar para alcanzar los logros propuestos por la organización.

Chiavenato (2011) explica: “El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización”(p.74).

El clima organizacional trabaja directamente con el comportamiento lo cual está relacionado con el grado de la motivación, pero ha de ser complicado comprender el comportamiento de una persona si no queda claro que es la motivación por lo que es necesario acudir a más ideas.

Hellriegel y Slocum (2009) comenta : “La motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas”(p.126).

De esto se estrae, los gerentes necesitan orientar la motivacion de los colaboradores hacia el logro de las metas.

La motivación es un estado generalizado que abarca todas las situaciones de la vida que conllevan acción, si trasladamos este concepto al mundo de la empresa podemos utilizar como una herramienta o estrategia, que nos lleve a una mayor satisfacción al cometer una acción cotidiana como es el trabajo diario, y con ello a una mayor eficacia a la hora de conseguir los objetivos que la organización espera alcanzar. **(García ,2007, p. 22)**

2.2.2 La motivación

Hasta la actualidad existen muchos conceptos diferentes de la motivación. **Robbins y Judge (2013)** refiere que la motivación es el esfuerzo para poder llegar a nuestros objetivos, desde el punto organizacional se puede decir el esfuerzo de alcanzar la metas y aquí refleja el interés en el trabajo. Los tres elementos fundamentales en la motivación son intensidad, dirección y persistencia.

La intensidad se entiende por el nivel de esfuerzo de una persona al hacer algo, pero no necesariamente una intensidad elevada significa que se desarrolle un alto desempeño laboral por lo que existe una necesidad de dirección que apoye a la organización y oriente todos los esfuerzos al logro de los objetivos. La persistencia se refiere por cuanto tiempo una persona mantiene su esfuerzo.

Jerarquía de necesidades de Maslow

Las necesidades tienen un orden jerárquico, donde se tratan de satisfacer desde la base hasta la cúspide.

Ivancevich, Konopaske, y Matteson (2006). La teoría de Maslow consta que las necesidades forman parte de una jerarquía. Las necesidades fisiológicas se encuentran en la base y las de autorrealización en la cima. Estas se definen de la siguiente manera:

- 1) Fisiológicas. Necesidades de alimento, bebida, refugio y ausencia de dolor.
- 2) Salud y seguridad. Necesidad de ausencia de amenazas, es decir, la seguridad ante sucesos o entorno amenazadores.
- 3) Pertenencia Social y amor. Se encuentra la necesidad de amor, interacción y amistad.
- 4) Estima. Necesidad de destacar en su grupo social, se encuentra la autoestima y aprecio de los demás.
- 5) Autorrealización. Necesidad ideal del humano donde desarrolla al máximo las capacidades, habilidades y potencial.

Teoría de los factores de Herzberg

A diferencia de Maslow que se basa en una perspectiva introvertida; Herzberg se basa en una perspectiva extrovertida. **Chiavenato (2011)** para Herzberg la motivación para trabajar depende de los Factores Higiénicos y los Factores Motivacionales, donde el primero comprende los hechos materiales o condiciones que rodean al colaborador como salario, relación entre el empleador y el empleado; los factores motivacionales se relaciona a la motivación duradera donde más que lo material se encuentra el contenido del puesto a tomar.

El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que representan desafíos y tienen significado en el trabajo.

La teoría de Herberg es fundamental para muchos autores que tratan de explicar lo importante de la motivación y cómo influye en el comportamiento humano. **Fischman y Matos (2014)** afirman que la motivación se divide en dos aspectos:

Los motivadores intrínsecos son los que se basan en la realización de la actividad en sí misma es decir no necesitan de incentivo externo como algo material. Los seis motivadores intrínsecos son:

1. Autonomía
2. Sentido de competencia
3. Novedad
4. Aprendizaje
5. Relación
6. Transcendencia

En cuanto a los motivadores extrínsecos es cuando las personas realizan una actividad solo para conseguir un fin. Es decir, actuar de cierta manera solo por algo. Algunos motivadores extrínsecos son:

1. Reconocimientos
2. Premios, incentivos
3. Bonos
4. Diplomados
5. Evaluaciones
6. Fechas límite
7. Castigo

Lo que se rescata de estos 2 grandes autores es que la motivación en aspecto motivacional o Intrínseca es más duradera y contiene una mayor satisfacción, aunque es más común motivar al personal con incentivos, bonos, o demás cosas materiales pero esta satisfacción es pasajera. Se podría entender entonces que la motivación Extrínseca es más costosa y más fácil; y en la motivación intrínseca el costo sería menor pero el manejo no es tan sencillo.

2.2.3 Las recompensas influyen en las preocupaciones organizacionales

Estos temas confirman que las recompensas (motivación) influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados. **Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006)** afirman: “Tres preocupaciones organizacionales importantes en las que influyen las recompensas son la rotación de personal y el ausentismo, el desempeño y el compromiso” (p.223).

- Rotación de personal y el ausentismo, cada vez que un empleado se retira de la empresa por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación. Cuando se realiza una reestructuración sin planificar afecta el clima laboral, desempeño y aumento de ausentismo.

Existen empresas donde la rotación es elevada y esto es planificado pero es común que no lo sea; la rotación es un costo la cual la empresa evita. Se requiere que los buenos empleados ,los eficientes y eficaces, se queden y los que no produzcan roten.

El ausentismo genera un efecto negativo en las organizaciones por ser costoso y perturbador; costoso porque afecta la productividad y genera costo en horas

extras o reemplazo y perturbador por reorganizar los horarios. Se entiende por ausentismo cuando no se labora por diferentes motivos, las cuales pueden ser descanso o estrés laboral. La motivación influye ya que si un empleado se siente motivado asistirá al trabajo, aquí es donde el empleador tiene que trabajar con las recompensas y las consecuencias negativas.

- Desempeño en el puesto, rendimiento laboral donde se demuestra por parte del empleado las competencias que engloba los conocimientos, habilidades y motivación, todo para poder alcanzar los objetivos esperados.
- Compromiso, responsabilidad que tiene un empleado con la empresa, es mucho más que cumplir una obligación laboral, de tal manera que, se puede ser un buen empleado sin necesariamente estar comprometido. Un buen clima laboral, una buena compensación económica e identificarse con el clima de trabajo aumenta el compromiso laboral.

2.2.4 El liderazgo

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) define : “ El proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes para la organización”(p.492). Donde observamos que no es necesario obtener un puesto formal de líder para actuar con liderazgo.

Existen varios estilos de liderazgo donde se diferencia la respuesta del empleado dependiendo del accionar del líder. Uno de ellos es:

Liderazgo centrado en el empleo y en el empleado

Rensis Likert encabeza esta teoría donde se diferencian dos estilos distintos.

El líder centrado en el empleo se concentra en llevar a cabo la tarea y aplica estrecha supervisión para que los subordinados desempeñen sus labores según procedimientos específicos. El líder centrado en el empleado se concentra en las personas que hacen el trabajo y cree en la delegación de la toma de decisiones y la ayuda a los empleados para que satisfagan sus necesidades, en un ambiente de apoyo.

(Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006, p.46)

Se extrae de lo anterior que en el Líder Centrado en el Empleo obliga a los empleados a cumplir con las tareas según los procedimientos dictados y de manera oportuna; por otro lado en el Líder Centrado en el Empleado se interesa por el progreso y crecimiento personal; donde se genera un grato ambiente laboral.

La iniciación de estructura y la consideración

Iniciación de estructura y consideración son los dos factores que forman parte de una de las teorías más significativas después de la segunda guerra Mundial, la cual fue encabezada por Edwin Fleishman y sus colaboradores.

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) explica: “La iniciación de estructura designa un comportamiento con el cual el líder organiza y define

las relaciones en el grupo, tiende a establecer patrones y canales de comunicación bien definidos, y enuncia formas de ejecución del trabajo”(p.497).

En otras palabras, en la iniciación de estructura el líder define la manera de trabajo, donde establece las reglas y patrones a seguir y en la consideración se inclina más a un comportamiento menos estricto donde predomina un clima de confianza y calidez.

Se entiende que en una organización se necesita las reglas claras sobre todo las metas, pero si un líder no deja expresarse y mucho menos dar opiniones los empleados sentirán resentimiento lo cual es desfavorable para el clima organizacional.

Modelo de liderazgo de contingencia de Fiedler

Fiedler desarrollo este modelo donde se dice que el desempeño depende del estilo de liderazgo. Para **Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006)**afirman:

Las relaciones lideres-miembro, se refieren al grado de confianza y respeto de los seguidores hacia su lider. Este es el factor mas importante. La estructura de la tarea, es el segundo factor más importante y se refiere a la medida que estan estructuradas las tareas que llevan a cabo los seguidores. Es decir, ¿ se especifica y conoce con claridad lo que se supone que han de hacer los

seguidores, cómo hay que hacerlo y qué opciones de decisión tienen? ¿ O son poco claros, ambiguos e inespecificables estos factores?. El poder del puesto es el factor final y se refiere al poder inherente al puesto o posición de liderazgo.(p 498)

Las conductas en el personal es muy variable por lo que conseguir una situación favorable suele ser complicado. Los aspectos señalados en La Teoria Contingencial se presentan en distintas combinaciones brindando oportunidades favorables o desfavorables para que el lider obtenga resultados positivos.

Modelo de liderazgo situacional de Hersey-Blanchard

Este modelo sostiene que los líderes entienden su comportamiento y de sus colaboradores, por lo que aplican el estilo de liderazgo que convenga.

Para Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) existe dos tipos la del trabajo y la psicológica. La primera es una persona con altos conocimientos y aptitudes en su centro de labor sin la necesidad de una supervisión ; y una persona con alta disposición psicológica siente la satisfacción de presentar un trabajo de alta calidad y se motiva sola, no necesitando una spervición directa.

Hersey y Blanchard desarrollaron cuatro estilos de liderazgo:

- Indicador, se deja claro cómo, dónde y cuándo realizar las tarea para que los seguidores lo realicen. Por lo que da especificaciones especificas y supervisa de cerca.

- Vendedor, donde el líder brinda indicaciones pero también se compromete en el desarrollo apoyando y dando oportunidad para la aclaración.
- Participativo, se comparte ideas y se facilita la toma de decisiones
- Delegativo, el líder brinda poco apoyo y delega decisiones a los empleados.

2.2.5 Desempeño laboral

Podemos definir que el desempeño laboral es un indicador que muestra como los colaboradores realizan ciertas actividades dentro de una organización en la cual los empleadores tienen la capacidad de realizar mediciones sobre el rendimiento de su trabajo el cual permite que la organización pueda analizar la productividad de cada colaborador y determinar si este es el adecuado para el crecimiento de la organización.

El desempeño laboral es definido por diversos autores como:

Chiavenato(2000) afirma: que el desempeño laboral es la estrategia individual de cada colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados.

Stoner (1994) afirma: que el desempeño laboral es la manera en que los colaboradores se desenvuelven para alcanzar los objetivos trazados, siguiendo las reglas establecidas por las organizaciones.

Guillen gestoso & Guil bozal (2000) afirman:“Es una variable que hace referencia al nivel de desempeño obtenido en una tarea el rendimiento depende del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales(habilidades,conocimientos),como el ambiente laboral” (p.198-207).

2.2.6 Importancia del desempeño laboral

La importancia de saber sobre el desempeño laboral es que con ello nos permita saber que medidas debemos de tomar para mejorar el desempeño laboral de cada colaborador,ayuda a tomar decisiones de mejora para determinar la forma en la que se esta desarrollando el trabajo y comunicar a los colaboradores los planes de mejora a implementar para que de esta manera realice adecuadamente su trabajo, ademas esto nos permitirá saber si tenemos la necesidad de capacitar al personal para que mejore su labor y poder conocer si existen errores en el diseño de su lugar de trabajo y que esto afecte a las personas en desempeño laboral ya sea por parte del colaborador o por parte del usuario.

Evaluar el desempeño laboral nos permitirá el desarrollo de la organización, conocer cuáles son los factores internos y externos que afectan su correcto funcionamiento, además de poder determinar las diferentes habilidades de cada colaborador estableciendo las diferentes actividades que cada uno puede desarrollar, establecer recompensar su desempeño de manera equitativa con

sus compañeros asimismo fomentar que cada evaluación realizada sea con miras a mejoras futuras en su trabajo, fomentar nuevos puestos de trabajo, y proponer mejoras continuas en cada función que realicen con la finalidad que ambas partes queden satisfechas completamente.

2.2.7 Factores que influyen en el desempeño laboral

En la actualidad las organizaciones consideran los factores que influyen de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores, para poder optimizar el trabajo del personal de los cuales son considerados: la autoestima, el trabajo en equipo, la satisfacción del trabajo, y la capacitación del trabajador

.Quintero, Africano, & Faria (2008) afirman:

- La autoestima

Es un factor importante en cuanto al desarrollo del desempeño laboral, ya que el individuo siempre tiene la necesidad de ser reconocido con el entorno que lo rodea.

La autoestima siempre es un factor determinante en cada persona ya que repercute en la manera de como realiza su trabajo y en como se relaciona con las personas de su entorno, es importante conocer que una buena o baja autoestima no siempre esta vinculada con las capacidades de la persona sino en la manera de como esta se percibe.

- Trabajo en equipo

El trabajo en equipo son aquellos grupos de personas que juntan sus habilidades y conocimientos con la finalidad de llegar a los objetivos fijados lo cual es de mucha importancia por las organizaciones **(Robbins & Judge, 2013)** Ya que aporta una serie de características diferenciales con quienes lo conforman es decir que es la unión de experiencias, formación, personalidades, aptitudes, entre otros factores que nos permiten obtener mejoras en la elaboración de nuestros puestos de trabajo. Por lo general en las organizaciones se tienden a dividir cada una de las funciones con el objetivo en común de llegar al resultado requerido, además esto conlleva a que los colaboradores se sientan más comprometidos con la organización y a fomentar una mejor motivación en cada uno de los colaboradores.

- Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo **Davis & Newstrom (1991)**: Para el autor lo define en el conjunto de sentimientos negativos o positivos en la cual los colaboradores perciben su trabajo que se manifiesta por medio de sus actitudes en el trabajo.

La satisfacción del trabajo también es uno de los factores importantes en el desempeño laboral ya que es parte del colaborador donde permanece la mayor parte del tiempo según estos autores lo definen

como un sentimiento de placer o dolor que difieren de los pensamientos.

Se comprende que si existe un malestar en el centro laboral existe una baja satisfacción laboral. **Robbins & Judge (2013)** refiere a satisfacción laboral cuando se evalúa las actitudes de un empleado. Se toma en cuenta los sentimientos del empleado donde se entiende que los sentimientos positivos corresponden a una satisfacción laboral alta.

- Capacitación del trabajador

Otro factor a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a **Drovett (1992)**: el área de recursos humanos implemento un proceso de formación con la finalidad de que los colaboradores realicen su trabajo de una forma mas eficiente.

Según **Nash (1989)**: para el autor el 80% de los programas de capacitación tienen un resultado positivo en los casos ,el objetivo en sí de la misma es proporcionar información específica al cargo. se considera que el principal problema que tienen los colaboradores es porque consideran que no están lo suficientemente preparados para solucionar los problemas que se les presentan o que no saben cuáles son los procedimientos que se tiene que seguir.

2.2.8 Elementos

Al respecto **Chiavenato (2000)** afirma que la evaluación del desempeño laboral de las personas se realiza mediante los factores ya definidos los cuales se definen a continuación:

Factores actitudinales:

- **Disciplina:** este factor se vincula directamente con el comportamiento del individuo ya que decimos que una persona que respeta las reglas o normas dentro de una organización tiene una buena disciplina.
- **Actitud cooperativa:** es de vital importancia crear una buena relación dentro de la organización tanto con los compañeros como con los jefes reconociendo las capacidades de cada miembro de grupo ya que la cooperación de cada compañero y su reconocimiento contribuye en su desarrollo.
- **Responsabilidad:** la responsabilidad es un valor muy importante en cada persona ya que con ello le permite orientar sus actos y valorar sus consecuencias. Una persona responsable es aquella que esta consiente de cada acto que realiza y que está dispuesta a responder por cada acto realizado.
- **Habilidad de seguridad:** es tener la seguridad de estar en un lugar que no representa ningún peligro ni riesgo.

- **Presentación personal:** es la manera en la que te ves hacia los demás es la impresión que damos hacia los demás. La presencia personal es parte de nosotros y permite que los demás se formen cierto concepto respecto a esto.
- **Interés:** el factor actitudinal de interés se refiere básicamente a los planes de prevención, gestión y seguimiento de riesgos laborales, así como de vigilar si estos planes están desarrollándose correctamente para evitar alguna posibilidad de riesgo y tener mas control de los programas realizando periódicamente auditorias.
- **Creatividad:** es una habilidad donde la persona tiene una idea en mente donde visualiza el proceso imaginándolo para luego concretizarlo en un concepto nuevo y esquematizarlo en algo no convencional.
- **Capacidad de realización:** cada individuo tiene diferentes aptitudes por desarrollar al momento de realizar determinada función, es por ello que esta se vincula con la incorporación de nuevas herramientas que le permitirán desenvolverse adecuadamente ante determinada situación.

Factores operativos

Entre los factores operativos tenemos la calidad, exactitud, el trabajo en equipo y el liderazgo.

- Calidad: hablar de calidad está ligado constantemente con la satisfacción que podamos lograr con nuestro usuario un trabajo de calidad se determina con el nivel de satisfacción que podemos lograr a hacia nuestro objetivo es lograr todo en su debido tiempo y mejorando constantemente.

Tiene las siguientes características:

- ✓ Afecta a toda la organización.
 - ✓ Considera al cliente interno y externo.
 - ✓ La responsabilidad es de todos.
 - ✓ Pretende la prevención de fallos.
 - ✓ Cero errores. Hacerlo bien a la primera.
 - ✓ La calidad es rentable.
 - ✓ Significa satisfacer al cliente.
 - ✓ Predomina la calidad sobre la cantidad.
 - ✓ La calidad se desarrolla.
-
- Exactitud en el trabajo: es una cualidad por desarrollar en algunos colaboradores a la hora de desempeñar su función en su trabajo es la habilidad para desarrollar su trabajo con cierta precisión.
 - Trabajo en equipo: como anteriormente lo dijimos es parte fundamental a la hora que queremos lograr determinado objetivo el trabajo en equipo nos permitirá lograrlo de manera más rápida y fácil.

- Liderazgo: tomar la iniciativa de algo para gestionar, promover o motivar a un grupo de personas que les permita tomar cierta dirección hacia dónde dirigir sus objetivos.

2.2.9 Evaluación del desempeño

Dessler & Varela (2011) la evaluación del desempeño se refiere básicamente a la valoración del desempeño de los colaboradores ya que ayudara a tomar las mejores decisiones que nos permitan el logro de objetivos de la organización, “La evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares”(p.222).

Chiavenato (2007) De manera general las organizaciones de hoy en día tratan de estar en un continuo proceso de evaluación con el fin de lograr mejoras en las organizaciones es por ello que la evaluación del desempeño: “Es una evaluación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial desarrollo futuro”(**Chiavenato ,2007,p.243**).

Esta evaluación es un proceso en el cual nos permite describir a cada colaborador y saber sus diferentes aptitudes que nos permitirá hacer juicios de valor y saber las diferentes cualidades que este posee.

Esta evaluación del desempeño se hace aplicando diversos procedimientos que se conocen de diversas maneras como:

- Evaluación del desempeño.
- Evaluación de méritos.
- Evaluación de los empleados.
- Informes de avance.
- Evaluación de la eficiencia en las funciones.

Entre otros que se pueden definir de diferentes maneras, en resumen, podemos decir que la evaluación del desempeño siempre se realiza en las organizaciones con la finalidad de detectar problemas entre los colaboradores, así como de determinar si los puestos de trabajo están correctamente definidos o si el personal que ocupa determinado lugar en la organización realiza de manera adecuada su labor.

Esta técnica administrativa nos permitirá desarrollar las herramientas más adecuadas acordes a la organización.

Objetivos de la evaluación del desempeño

Podemos reconocer diferentes objetivos en la evaluación del desempeño que nos permitirá conocer los puntos fuertes y los puntos débiles dentro de la organización como:

- Reconocer los méritos y obtener resultados positivos dentro de la organización, es necesario dar un reconocimiento a los

colaboradores como una manera de darles a conocer que está realizando de manera correcta su función en el trabajo.

- Mejorar la relación entre el jefe y el subordinado, es necesario tener una adecuada comunicación para el logro de los objetivos.
- Detectar las fortalezas y debilidades con la finalidad de tener una mejora continua.
- Preparar a los colaboradores para que realicen su trabajo de manera más efectiva.
- Conocer cuáles son las metas personales de cada colaborador ya sea a nivel personal como profesional dentro de la organización.
- Dar a conocer a los colaboradores como es su desempeño dentro de la organización y los planes de acción de mejoras.

Chiavenato (2007) la evaluación del desempeño: “No es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización” (p.247-248).

Es por ello que da a conocer que también puede tener los siguientes objetivos intermedios:

- A. Idoneidad del individuo para el puesto.
- B. Capacitación.
- C. Promociones.
- D. Incentivo salarial por buen desempeño.
- E. Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.

- F. Desarrollo personal de empleado.
- G. Información básica para la investigación de los recursos humanos.
- H. Estímulo para una mayor productividad.
- I. Retroalimentación de información al individuo evaluado.
- J. Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Los beneficios que trae la evaluación del desempeño y que se han realizado con la finalidad de obtener respuestas positivas Se dan a corto, mediano y largo plazo.

Chiavenato (2007) Los principales beneficios son para: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

a. Beneficio para el gerente

- ❖ Le permite al gerente tener una mejor comunicación con sus subordinados para que se desarrolle mejor el sistema de evaluación.
- ❖ Utilizar un sistema de medición subjetiva que le permita evaluar los diferentes factores y variables de su desempeño.
- ❖ Dar a conocer qué medidas se van a realizar para mejorar su desempeño dentro de la organización.

b. Beneficio para el subordinado

- ❖ Permite que el colaborador conozca todos los aspectos que se relacionan con la evaluación del desempeño.
- ❖ Permite que el colaborador conozca cuáles son sus puntos débiles y sus puntos fuertes según su evaluación además de saber si cumple con las expectativas de su gerente.
- ❖ Permite que conozca el colaborador cuales son los aspectos que debe mejorar y cuáles van a ser las medidas que la organización va a desarrollar en cuanto a programas de capacitación para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

c. Beneficios para la organización

- ❖ Le permite conocer a la organización cual es aporte personal que le ofrece cada colaborador a su lugar de trabajo además de conocer cómo será su desempeño en un futuro.
- ❖ El proceso permitirá conocer las capacidades que tiene cada colaborador para que de acuerdo a ello se pueda decidir si está preparada para una promoción o para seguir capacitándose.
- ❖ La política de la organización será más activa en cuanto a que a los colaboradores se les incentivará con promociones y oportunidades de crecimiento laboral dentro de la organización.

Métodos de evaluación del desempeño

El método de evaluación del desempeño en las organizaciones era un problema muy común el cual condujo a soluciones bastante populares que fueron llamados los métodos tradicionales de evaluación del desempeño.

Existen diversos métodos para evaluar el desempeño y diferentes organizaciones desarrollaron sus propios métodos que les permita tener una visión más amplia con respecto a sus colaboradores.

Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

1. Escalas graficas
2. Elección forzosa
3. Investigación de campo.
4. Incidentes críticos.
5. Comparación de pares.
6. Frases descriptivas.

Escalas graficas

Chiavenato (2007) este tipo de escala es la mas utilizada para la evaluacion del desempeño, ademas de ser el mas sencillo en su aplicación requiere de diferentes cuidados con la finalidad de evitar la subjetividad del evaluador que podrian causar alguna interferencia en el resultado.

Elección forzada

Chiavenato (2007) este método de evaluación del desempeño se realiza por medio de frases descriptivas en bloques que determinan ciertos aspectos del comportamiento.

Investigación de campo

Chiavenato (2007) este método se basa en entrevistas realizadas por un especialista que miden la evaluación del desempeño a través del superior inmediato de los colaboradores donde se analizan las causas y motivos del desempeño en base a las situaciones observadas.

Incidentes críticos

Chiavenato (2007) este método de evaluación del desempeño se caracteriza por observar el comportamiento humano cuyas características extremas son capaces de darnos resultados ya sean positivos o negativos.

Comparación de pares

Chiavenato (2007) este método de evaluación consiste en comparar de dos en dos, donde se anota en la columna derecha al que se considera el mejor en relación a su desempeño.

Frases descriptivas

Este método de evaluación del desempeño a diferencia de método de elección forzada es que no es obligatorio escoger las frases. “El evaluador

señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado (señal “+”o “S”) y aquellas que muestran el desempeño contrario (signo “-“ o “N”)" (Chiavenato, 2007,p261).

Sugerencias para mejorar las evaluaciones del desempeño

Según (Robbins & Judge, 2009) según los autores consideran que la evaluación del desempeño es un campo minado de problemas ; por ejemplo en la indulgencia positiva los evaluadores inflan las calificaciones de manera inconsciente, mientras en el sesgo negativo subestiman el desempeño ;por otro lado el error de halo se caracteriza por que una característica influye de manera indebida en la calificación de otras.(p.600)

Para evitar que los evaluadores realicen algún tipo de evaluación subjetiva con los colaboradores es decir que favorezcan algunos ya sea por diferentes razones de afinidad hacia ellos es necesario que se establezcan algunas sugerencias con respecto a los evaluadores, para garantizar que el proceso sea el más objetivo posible.

Es por ello que Stephen Robbins proporciona algunas sugerencias con respecto a la evaluación del desempeño como, por ejemplo:

Uso de evaluadores múltiples

El uso de los evaluadores múltiples nos va a permite a recabar una información más exacta y objetiva respecto a los colaboradores, es

decir, que en un grupo de evaluadores califican cierto desempeño van a eliminar las evaluaciones más altas y más bajas y se realiza la evaluación con las demás, de esta misma manera se aplican en las organizaciones de tal forma que al emplear varios evaluadores aumente la probabilidad de que estas sean lo más confiables posible.

Evaluación selectiva

En la evaluación selectiva es necesario que los evaluadores sean personas que tenga experiencia en el área donde se va a realizar el proceso de evaluación para asegurar que estos conozcan completamente del tema y sea un proceso más valido por lo tanto los evaluadores deberán conocer de manera cercana en términos organizacionales al individuo que evalúan para que haya menos posibilidades de cometer algunos errores.

Capacitación de evaluadores

Las capacitaciones a los evaluadores debe ser un proceso que se debe realizar constantemente a manera de recordatorio para evitar posibles errores (error de halo y sesgo negativo). Es por ello que en algunas organizaciones realizan capacitaciones que le permiten formar a sus evaluadores sino pueden encontrarlos, hay muchas organizaciones que capacitan a sus evaluadores ya que les resulta que actúen con más eficacia.

Dar a los empleados el proceso debido

Nos referimos específicamente a las evaluaciones, el proceso debido se relaciona a la percepción que puedan tener los empleados de que se les está tratando de una manera justa y con igualdad. Según **(Robbins & Judge, 2009)** existen evidencias que con frecuencia violan el debido proceso, los empleados realizan una escasa retroalimentación lo que generalmente les impide realizar importantes aportaciones en el proceso de evaluación.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador de SUNARP, sede Rebagliati.

3.2 Hipótesis específicas

- a) El estilo de liderazgo influye positivamente en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.
- b) El perfil laboral influye positivamente en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.
- c) El trabajo en equipo influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati

3.3 Identificación de variables

3.3.1 Variable independiente

Clima Organizacional

3.3.2 Variable dependiente

Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima Organizacional	1.1 Estilo de liderazgo 1.2 Perfil laboral 1.3 Trabajo en equipo
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 Comunicación 2.2 Motivación 2.3 Satisfacción

3.5 Matriz de consistencia (ver anexo)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo.

Descriptiva:

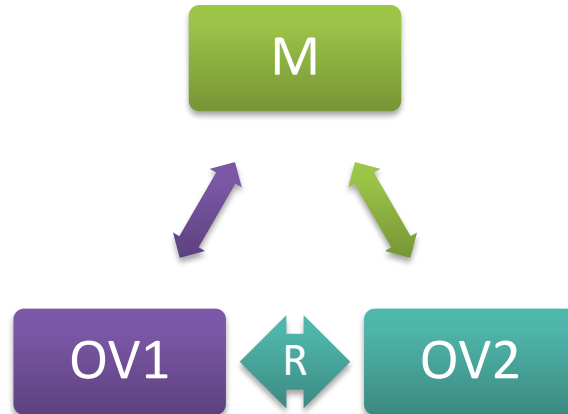
Según **Hernandez (2006)** descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”(p.102,104). El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo.

Correlacional:

Según **Hernandez (2006)** :“busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. Como es el caso entre el clima organizacional y el desempeño laboral .

4.2 Diseño de la investigación

Para el trabajo de investigación se ha determinado usar un diseño no experimental respecto al enfoque que se esta investigando. Según **Hernández (2010,pag.149)**,un diseño de investigación no experimental se realiza “sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima organizacional

V2: Desempeño laboral

r: Nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 320 colaboradores.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra por determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de colaboradores y jefes con relación a la variable: Desempeño laboral de los colaboradores SUNARP, sede Rebagliati.

4.6 Selección de la muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los colaboradores, (dado que son 1900).

Asimismo, se determinará la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los colaboradores, se trabajará con la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Muestra.

N = Población total: 1900 colaboradores

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50) (0.50) (1900)]}{[(0.05)^2 - (1900 - 1)] + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

n = 320

Tamaño de muestra será de 320 colaboradores

4.7 Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la organización respecto a las variables dependientes.

- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la organización; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de SUNARP

4.8 Análisis e interpretación de la información

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba

la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contratación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 1
¿ CONSIDERA USTED QUE EXISTE UN LIDERAZGO AUTOCRÁTICO EN SU LUGAR DE TRABAJO?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	33	10%
De acuerdo	76	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	14%
En desacuerdo	56	18%
Totalmente en desacuerdo	111	35%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UN LIDERAZGO AUTOCRÁTICO EN SU LUGAR DE TRABAJO?

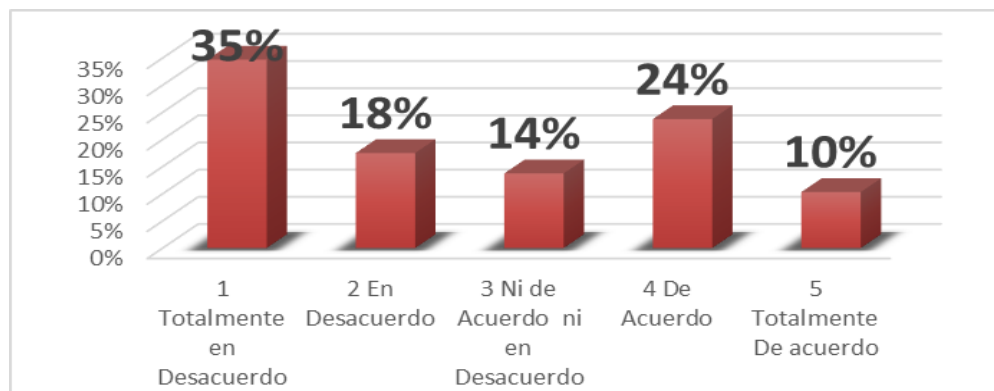


Gráfico N° 1

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 35% está totalmente en desacuerdo que exista un liderazgo autocrático en la organización, igualmente el 18% está en desacuerdo, mientras que un 14% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 24% y el 10% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 2
¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA ENTRE EL COLABORADOR Y SU JEFE?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	16	5%
De acuerdo	50	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	86	27%
En desacuerdo	98	31%
Totalmente en desacuerdo	70	22%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UNA PARTICIPACIÓN ACTIVA ENTRE EL COLABORADOR Y SU JEFE?

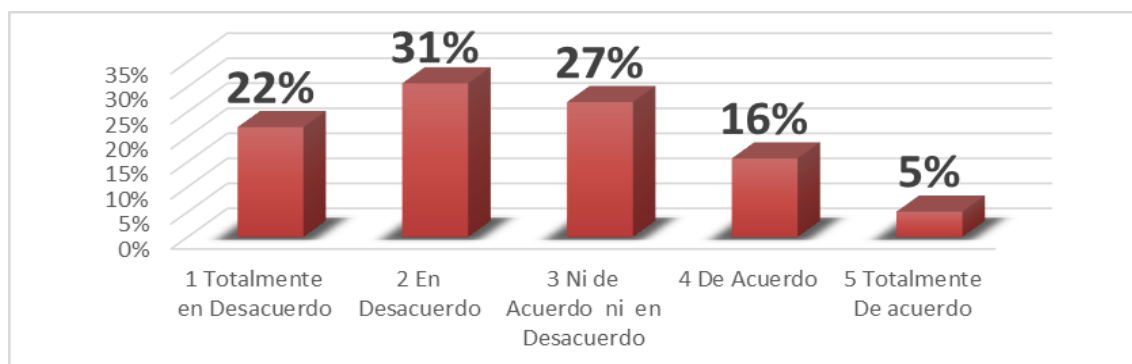


Gráfico N° 2

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 22% está totalmente en desacuerdo que exista una participación activa entre el colaborador y su jefe, igualmente el 31% está en desacuerdo, mientras que un 27% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 16% y el 6% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 3
¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER EN LA ORGANIZACIÓN ES PERMISIVO EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	13	4%
De acuerdo	116	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	31%
En desacuerdo	65	20%
Totalmente en desacuerdo	26	8%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE EL LÍDER EN LA ORGANIZACIÓN ES PERMISIVO EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES?

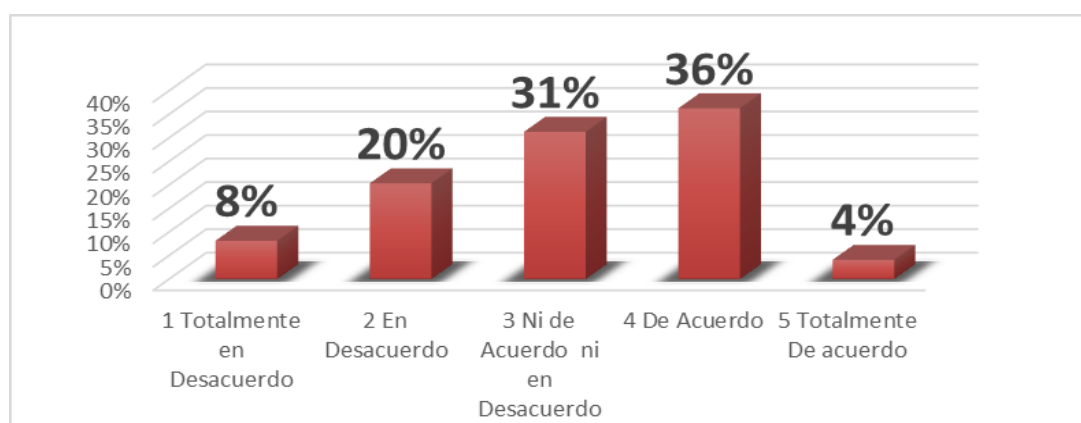


Gráfico N° 3

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 4% está totalmente de acuerdo que el líder en la organización es permisivo en el desarrollo de sus actividades, igualmente el 36% está de acuerdo, mientras que un 31% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 20% y el 8% restante está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 4
¿USTED SIENTE QUE CUMPLE CON LA RESPONSABILIDAD QUE REQUIERE SU TRABAJO?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	135	42%
De acuerdo	156	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	8%
En desacuerdo	2	1%
Totalmente en desacuerdo	1	0%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿USTED SIENTE QUE CUMPLE CON LA RESPONSABILIDAD QUE REQUIERE SU TRABAJO?

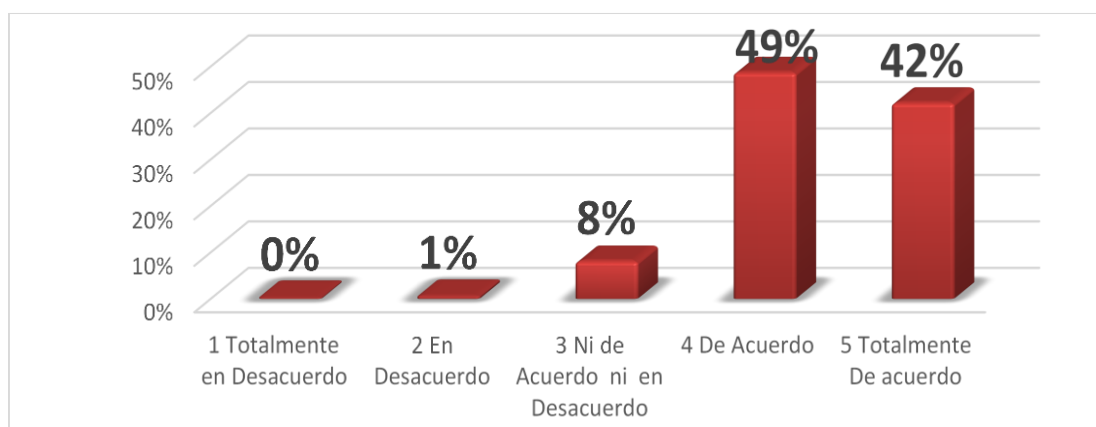


Gráfico N° 4

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 42% está totalmente de acuerdo que el colaborador cumple con la responsabilidad que requiere su trabajo, igualmente el 49% está de acuerdo, mientras que un 8% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 1% y 0% restante está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 5
¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENEN BUENA ACTITUD AL EJERCER SU TRABAJO?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	16	5%
De acuerdo	83	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	20%
En desacuerdo	48	15%
Totalmente en desacuerdo	110	34%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENEN BUENA ACTITUD AL EJERCER SU TRABAJO?

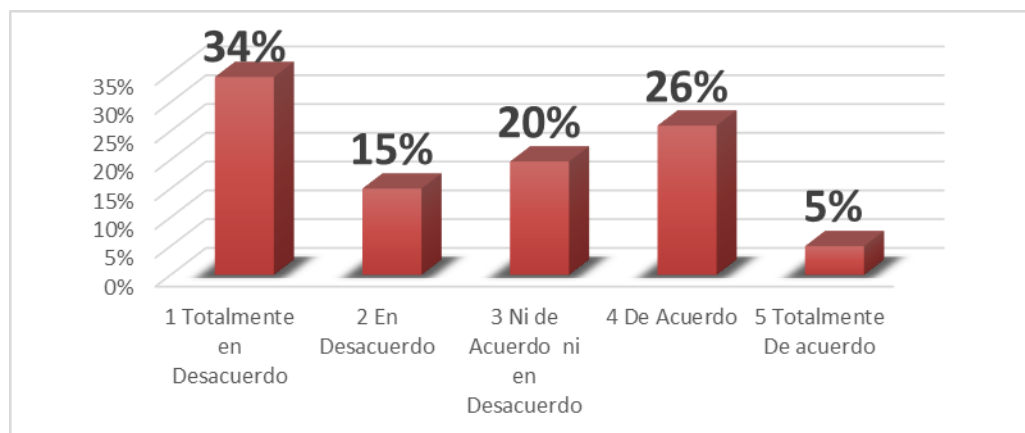


Gráfico N° 5

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 34% está totalmente en desacuerdo que los colaboradores tienen buena actitud al ejercer su trabajo, igualmente el 15% está en desacuerdo, mientras que un 20% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 26% y el 5% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 6
¿CONSIDERA USTED QUE EL NIVEL DE PRO ACTIVIDAD QUE EXISTE ENTRE LOS COLABORADORES ES EL ADECUADO?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	8	3%
De acuerdo	68	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	21%
En desacuerdo	95	30%
Totalmente en desacuerdo	82	26%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE EL NIVEL DE PRO ACTIVIDAD QUE EXISTE ENTRE LOS COLABORADORES ES EL ADECUADO?

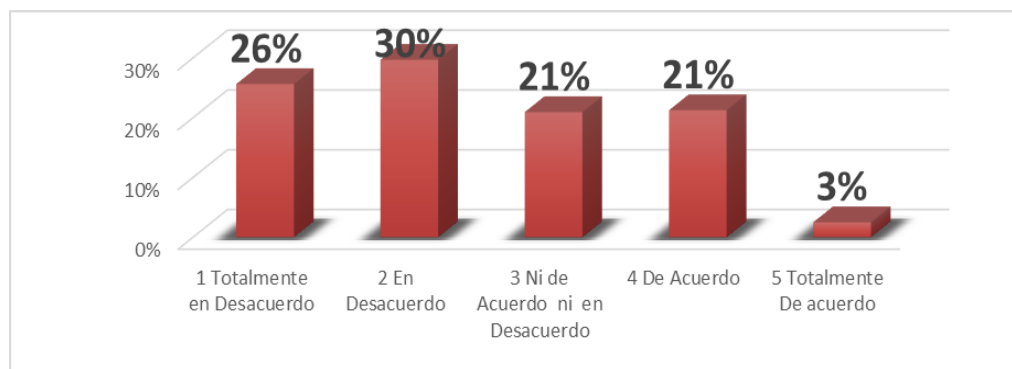


Gráfico N° 6

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 26% está totalmente en desacuerdo que el nivel de pro actividad que existe entre los colaboradores es el adecuado, igualmente el 30% está en desacuerdo, mientras que un 21% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 21% y el 3% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 7
¿CREE USTED QUE EXISTE COMPAÑERISMO ENTRE LOS COLABORADORES?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	39	12%
De acuerdo	81	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	10%
En desacuerdo	83	26%
Totalmente en desacuerdo	84	26%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CREE USTED QUE EXISTE COMPAÑERISMO ENTRE LOS COLABORADORES?

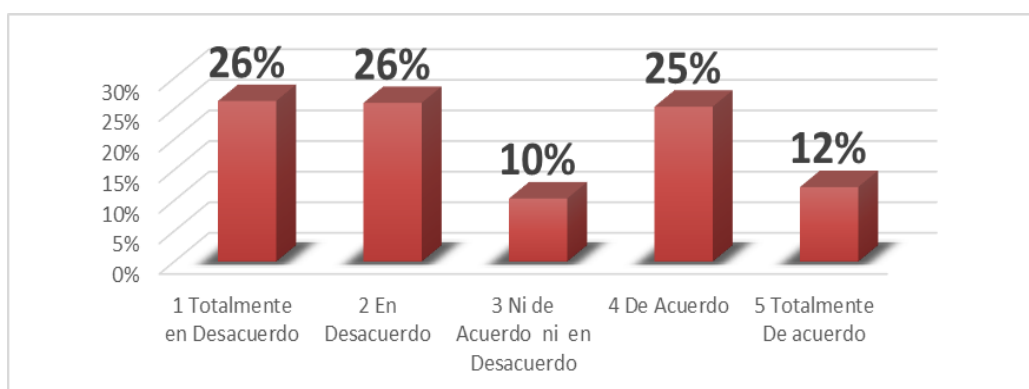


Gráfico N° 7

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 26% está totalmente en desacuerdo que exista compañerismo entre los colaboradores, igualmente el 26% está en desacuerdo, mientras que un 10% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 25% y el 12% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 8
¿USTED CONSIDERA QUE LA CONFIANZA ENTRE LOS COLABORADORES Y EL JEFE ES LA ADECUADA?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	51	16%
De acuerdo	63	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	13%
En desacuerdo	60	19%
Totalmente en desacuerdo	103	32%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿USTED CONSIDERA QUE LA CONFIANZA ENTRE LOS COLABORADORES Y EL JEFE ES LA ADECUADA?

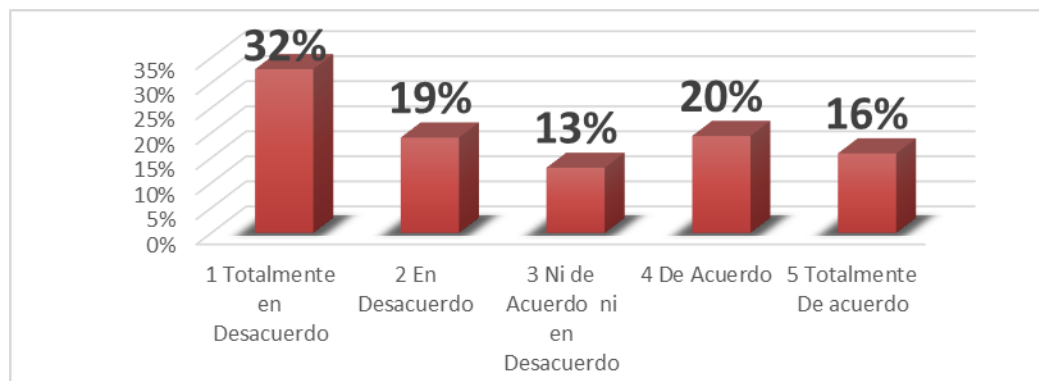


Gráfico N° 8

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 33% está totalmente en desacuerdo que la confianza entre los colaboradores y el jefe sea la adecuada, igualmente el 19% está en desacuerdo, mientras que un 13% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 19% y el 16% restante está totalmente acuerdo.

Tabla N° 9
¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UN COMPROMISO POR PARTE DE LOS COLABORADORES Y LA ORGANIZACIÓN?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	34	11%
De acuerdo	62	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	28%
En desacuerdo	128	40%
Totalmente en desacuerdo	7	2%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE EXISTE UN COMPROMISO POR PARTE DE LOS COLABORADORES Y LA ORGANIZACIÓN?

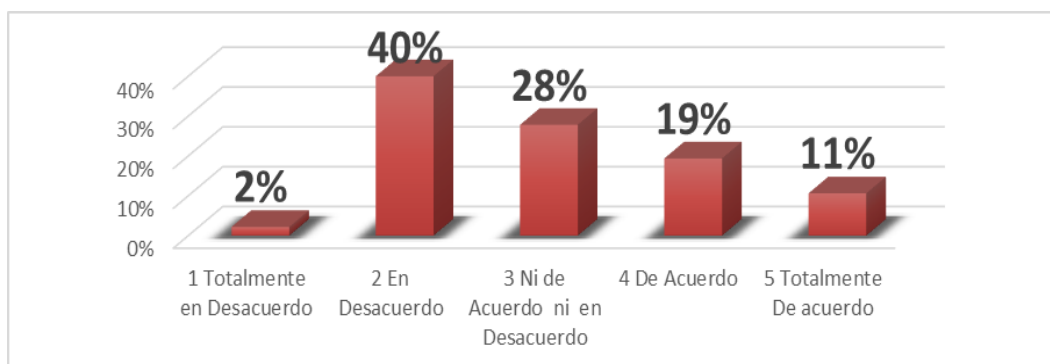


Gráfico N° 9

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente en desacuerdo que de exista un compromiso por parte de los colaboradores y la organización, igualmente el 40% está en desacuerdo, mientras que un 28% de la muestra, no está ni en acuerdo ni de desacuerdo igualmente el 19% y el 11% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 10

¿USTED CREE QUE UN BUEN NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES LES PERMITE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	88	28%
De acuerdo	172	54%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	16%
En desacuerdo	7	2%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿USTED CREE QUE UN BUEN NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES LES PERMITE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN?

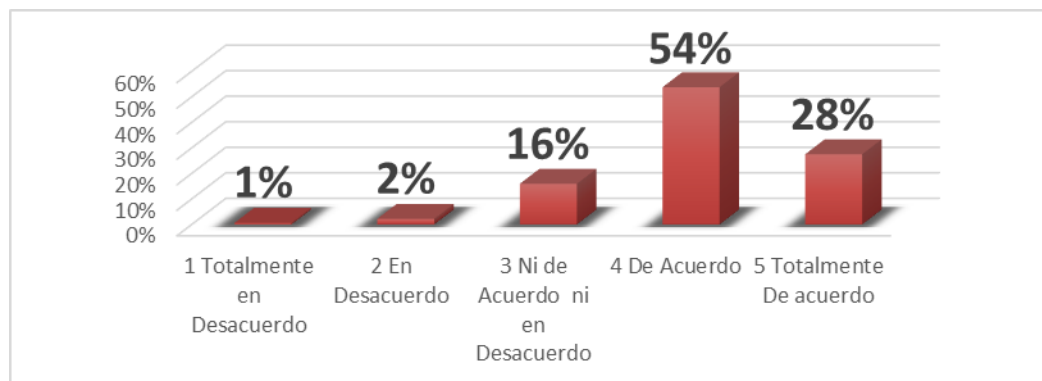


Gráfico N° 10

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 28% está totalmente de acuerdo que un buen nivel de comunicación entre los colaboradores les permite el logro de los objetivos de la organización, igualmente el 54% está de acuerdo, mientras que un 16% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 2% y el 1% restante está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11

¿CONSIDERA USTED QUE LA COMPETITIVIDAD ES UN FACTOR IMPORTANTE ENTRE LOS COLABORADORES?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	111	35%
De acuerdo	185	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	7%
En desacuerdo	2	1%
Totalmente en desacuerdo	1	0%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE LA COMPETITIVIDAD ES UN FACTOR IMPORTANTE ENTRE LOS COLABORADORES?

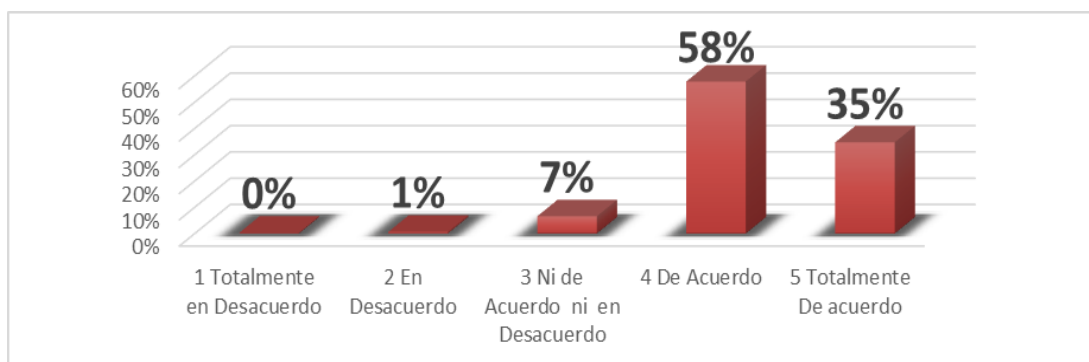


Gráfico N° 11

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 35% está totalmente de acuerdo que la competitividad es un factor importante entre los colaboradores, igualmente el 58% está de acuerdo, mientras que un 7% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 1% y el 0% restante está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12

¿CONSIDERA USTED QUE EL GRADO DE PARTICIPACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES AFECTA EN SU DESEMPEÑO LABORAL?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	138	43%
De acuerdo	122	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	12%
En desacuerdo	15	5%
Totalmente en desacuerdo	8	3%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE EL GRADO DE PARTICIPACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES AFECTA EN SU DESEMPEÑO LABORAL?

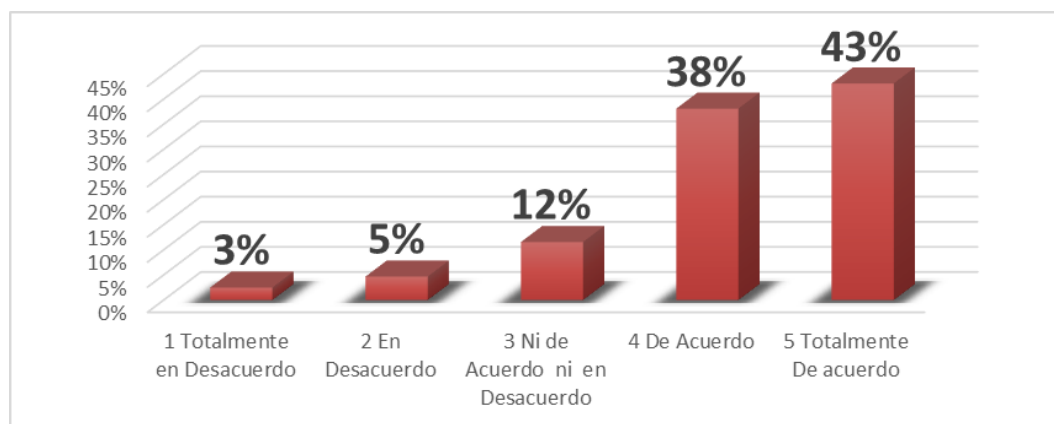


Gráfico N° 12

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 43% está totalmente de acuerdo que el grado de participación entre los colaboradores afecta en su desempeño laboral, igualmente el 38% está de acuerdo, mientras que un 12% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 5% y el 3% restante está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 13

¿CONSIDERA USTED QUE SU LABOR ES ADECUADAMENTE RECONOCIDO POR SUNARP?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	7	2%
De acuerdo	46	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	20%
En desacuerdo	148	46%
Totalmente en desacuerdo	55	17%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE SU LABOR ES ADECUADAMENTE RECONOCIDO POR SUNARP?

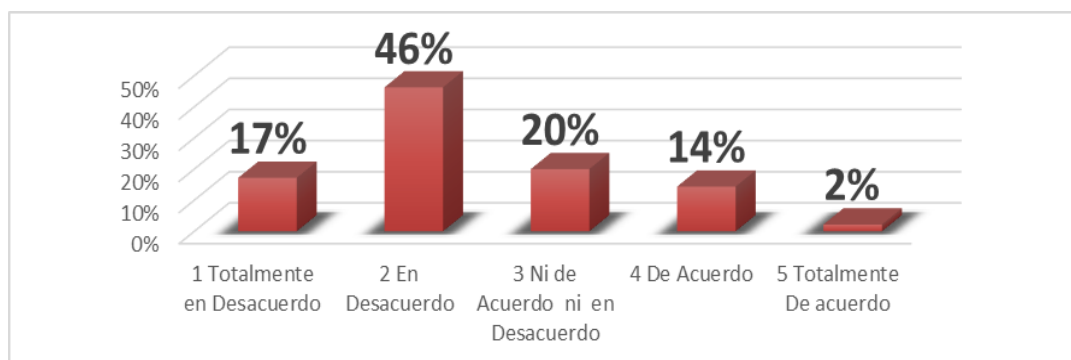


Gráfico N° 13

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 17% está totalmente en desacuerdo que su labor sea adecuadamente reconocida por SUNARP, igualmente el 46% está en desacuerdo, mientras que un 20% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 14% y el 2% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 14

¿SIENTE USTED QUE SUNARP APORTA CAPACITACIONES QUE LE PERMITEN DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	21	7%
De acuerdo	50	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	38%
En desacuerdo	108	34%
Totalmente en desacuerdo	19	6%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿SIENTE USTED QUE SUNARP APORTA CAPACITACIONES QUE LE PERMITEN DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE?

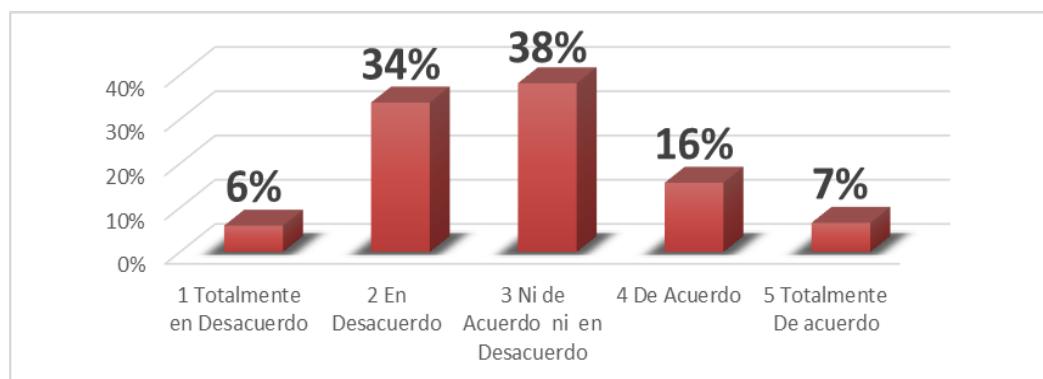


Gráfico N° 14

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente en desacuerdo que SUNARP no aporta capacitaciones que le permiten desarrollarse profesionalmente, igualmente el 34% está en desacuerdo, mientras que un 38% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 16% y el 7% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 15

¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	102	32%
De acuerdo	113	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	14%
En desacuerdo	42	13%
Totalmente en desacuerdo	17	5%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿ESTÁ DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES?

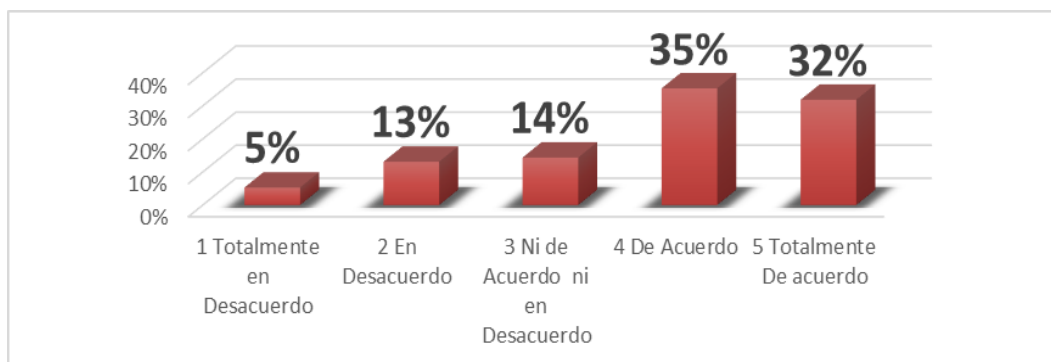


Gráfico N° 15

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 32% está totalmente de acuerdo con la implementación de actividades de integración entre los colaboradores, igualmente el 35% está de acuerdo, mientras que un 14% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 13% y el 5% restante está totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 16

¿USTED CONSIDERA QUE LOS BENEFICIOS OTORGADOS POR SUNARP SATISFACEN SUS EXPECTATIVAS?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	5	2%
De acuerdo	33	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	85	27%
En desacuerdo	178	56%
Totalmente en desacuerdo	19	6%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿USTED CONSIDERA QUE LOS BENEFICIOS OTORGADOS POR SUNARP SATISFACEN SUS EXPECTATIVAS?

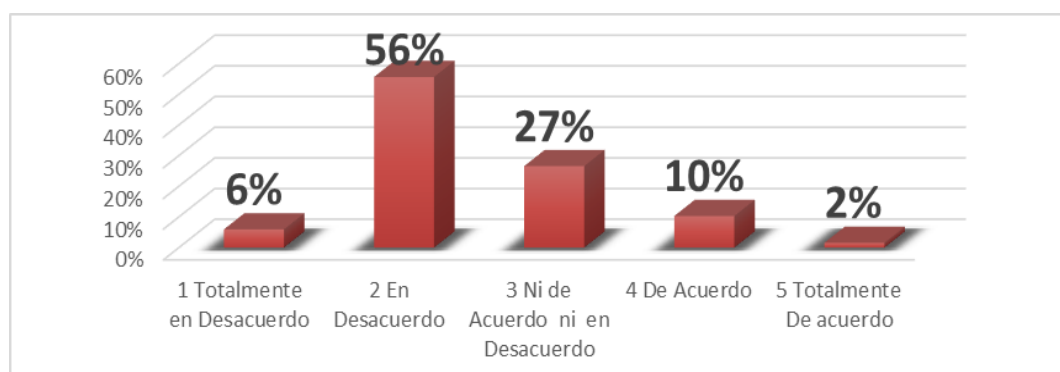


Gráfico N° 16

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente en desacuerdo que los beneficios otorgados por SUNARP no satisfacen sus expectativas, igualmente el 56% está en desacuerdo, mientras que un 27% de la muestra, no está ni de acuerdo ni desacuerdo igualmente el 10% y el 2% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 17

¿SE SIENTE SATISFECHO(A) CON LOS LOGROS OBTENIDOS EN SUNARP?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	6	2%
De acuerdo	59	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	35%
En desacuerdo	139	43%
Totalmente en desacuerdo	5	2%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿SE SIENTE SATISFECHO(A) CON LOS LOGROS OBTENIDOS EN SUNARP?

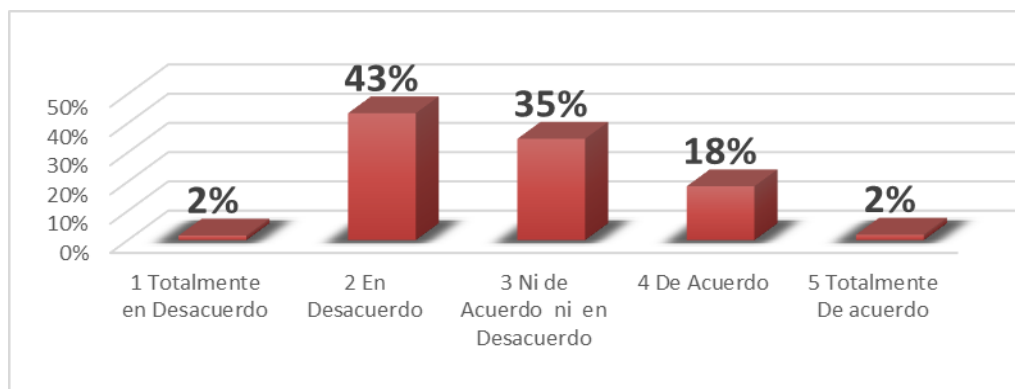


Gráfico N° 17

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 2% está totalmente en desacuerdo con los logros obtenidos en SUNARP, igualmente el 43% está en desacuerdo, mientras que un 35% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 18% y el 2% restante está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 18
¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENE UN BUEN NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN SUNARP?

Escala	N°	%
Totalmente de acuerdo	17	5%
De acuerdo	56	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	33%
En desacuerdo	81	25%
Totalmente en desacuerdo	59	18%
Total	320	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES TIENE UN BUEN NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN SUNARP?

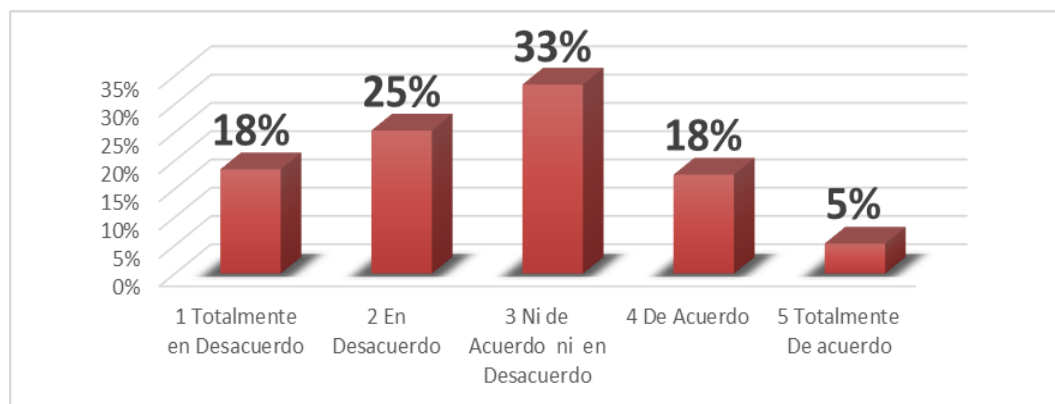


Gráfico N° 18

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 18% está totalmente en desacuerdo que el colaborador tiene un buen nivel de productividad en SUNARP, igualmente el 25% está en desacuerdo, mientras que un 33% de la muestra, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo igualmente el 18% y el 5% restante está totalmente de acuerdo.

Prueba de hipótesis

La **Prueba Chi–Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada

calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4

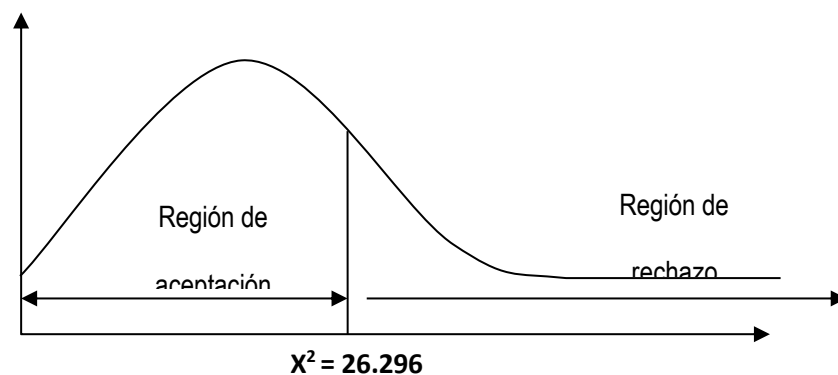
U	V	W	X	Y	n ₅
n ₆	n ₇	n ₈	n ₉	n ₁₀	n

$$\begin{array}{l}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

- **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



a) **Hipótesis Específicas.**

- **Primera Hipótesis específica:**

Hipótesis Nula H0:

El estilo de liderazgo no influye positivamente en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

Hipótesis Alternativa H1:

El estilo de liderazgo influye positivamente en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 19 Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

		TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)					
		Pregu nta 13	¿Considera usted que su labor es adecuadamente reconocido por SUNARP?				
Pregunta 4		1	2	3	4	5	Total
¿Usted siente que cumple con la responsabilidad que requiere su trabajo?	1	0	1	0	0	0	1
	2	0	1	0	1	0	2
	3	0	7	10	6	3	26
	4	31	66	33	25	1	156
	5	24	73	21	14	3	135
	Total	55	148	64	46	7	320

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 20 Frecuencias Esperadas de la primera Hipótesis Especifica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
	Pregunt a 13	¿Considera usted que su labor es adecuadamente reconocido por SUNARP?					
Pregunta 4		1	2	3	4	5	Total
¿Usted siente que cumple con la responsabilidad que requiere su trabajo?	1	0.171 875	0.4625	0.2	0.14375	0.02187 5	1
	2	0.343 75	0.925	0.4	0.2875	0.04375	2
	3	4.468 75	12.025	5.2	3.7375	0.56875	26
	4	26.81 25	72.15	31.2	22.425	3.4125	156
	5	23.20 3125	62.4375	27	19.4062 5	2.95312 5	135
Total		55	148	64	46	7	320

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 21 Solución de Chi-Cuadrada

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
2	1	0.46	0.54	0.29	0.62
3	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
4	0	0.14	-0.14	0.02	0.14
5	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
6	0	0.34	-0.34	0.12	0.34
7	1	0.93	0.08	0.01	0.01
8	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
9	1	0.29	0.71	0.51	1.77
10	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
11	0	4.47	-4.47	9.97	4.47
12	7	12.03	-5.03	25.25	2.10
13	10	5.20	4.80	23.04	4.43
14	6	3.74	2.26	5.12	1.37
15	3	0.57	2.43	5.91	10.39
16	31	26.81	4.19	7.54	0.65
17	66	72.15	-6.15	37.82	0.52
18	33	31.20	1.80	3.274	0.10
19	25	22.43	2.58	6.63	0.30
20	1	3.41	-2.41	5.82	1.71
21	24	23.20	0.80	0.64	0.03
22	73	62.44	10.56	111.57	1.79
23	21	27.00	-6.00	36.00	1.33
24	14	19.41	-5.41	29.23	1.51
25	3	2.95	0.05	0.00	0.00
					34.42

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

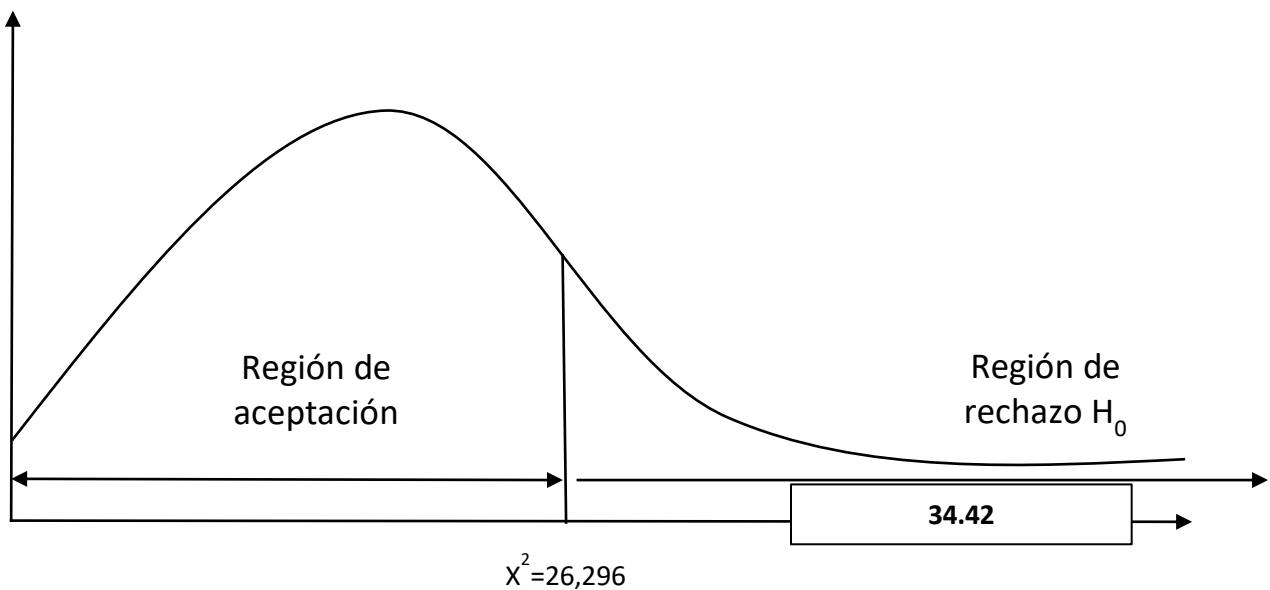
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 34.42, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “El estilo de liderazgo no influye positivamente en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El estilo de liderazgo

influye positivamente en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

- **Segunda Hipótesis específica:**

Hipótesis Nula H0:

El perfil laboral no influye positivamente en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

Hipótesis Alternativa H2:

El perfil laboral influye positivamente en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

Tabla N° 22 Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica

		TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)					
		Pregu nta 16	¿Usted considera que los beneficios otorgados por SUNARP satisfacen sus expectativas?				
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
¿Cree usted que existe compañerismo entre los colaboradores?	1	1	66	17	0	0	84
	2	1	64	16	2	0	83
	3	1	13	13	5	1	33
	4	11	22	23	20	2	81
	5	5	13	13	6	2	39
	Total	19	178	85	33	5	320

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 23 Frecuencias Esperadas de la segunda Hipótesis Especifica

		TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)					
		Pregu nta 13	¿Usted considera que los beneficios otorgados por SUNARP satisfacen sus expectativas?				
Pregunta 4		1	2	3	4	5	Total
¿Cree usted que existe compañerismo entre los colaboradores?	1	4.9875	46.725	22.3125	8.6625	1.3125	84
	2	4.9281 25	46.1687 5	22.0468 75	8.55937 5	1.29687 5	83
	3	1.9593 75	18.3562 5	8.76562 5	3.40312 5	0.51562 5	33
	4	4.8093 75	45.0562 5	21.5156 25	8.35312 5	1.26562 5	81
	5	2.3156 25	21.6937 5	10.3593 75	4.02187 85	0.60937 5	39
	Total	19	178	85	33	5	320

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 24 Solución de Chi-Cuadrada

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	4.99	-3.99	15.90	3.19
2	66	46.73	19.28	371.53	7.95
3	17	22.3	-5.31	28.22	1.26
4	0	8.66	-8.66	75.04	8.66
5	0	1.31	-1.31	1.72	1.31
6	1	7.00	-6.00	36.00	5.14
7	64	46.17	17.83	317.95	6.89
8	16	22.05	-6.05	36.56	1.66
9	2	8.56	-6.56	43.03	5.03
10	0	1.30	-1.30	1.68	1.30
11	1	1.96	-0.96	0.92	0.47
12	13	18.36	-5.36	28.69	1.56
13	13	8.77	4.23	17.93	2.05
14	5	3.40	1.60	2.55	0.75
15	1	0.52	0.48	0.23	0.46
16	11	4.81	6.19	38.32	7.97
17	22	45.06	-23.6	531.59	11.80
18	26	21.52	4.48	20.11	0.93
19	20	8.35	11.65	135.65	16.24
20	2	1.27	0.73	0.54	0.43
21	5	2.32	2.68	7.21	3.11
22	13	21.69	-8.69	75.58	3.48
23	13	10.36	2.64	6.97	0.67
24	6	4.02	1.98	3.91	0.97
25	2	0.61	1.39	1.93	3.17
					96.46

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

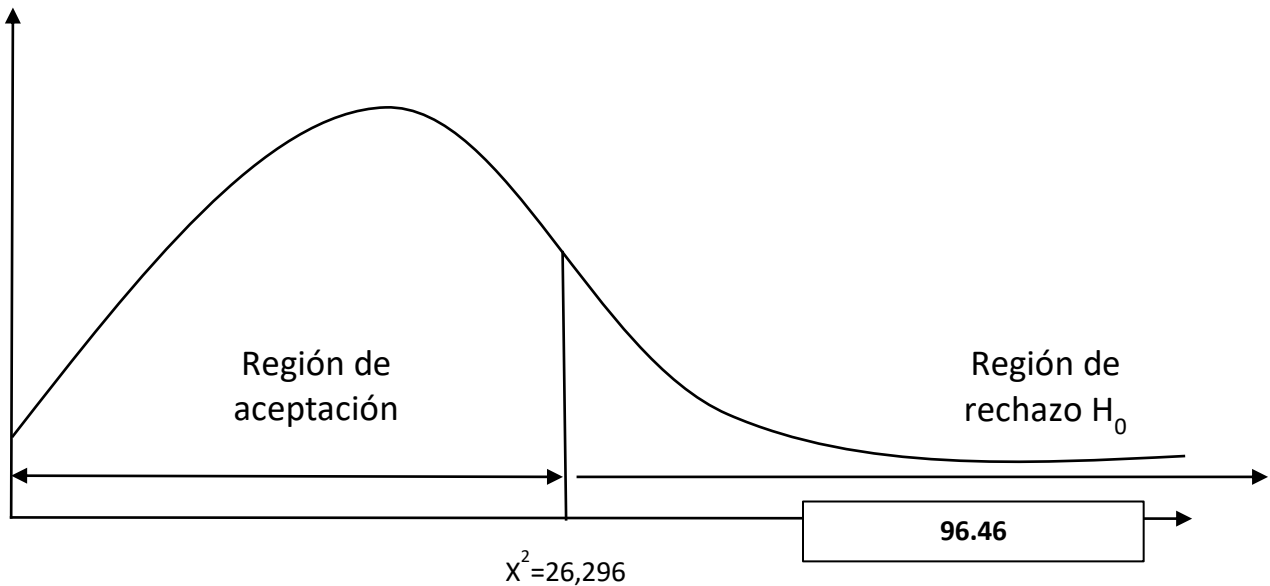
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 96.46, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “El perfil laboral no influye positivamente en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.”, queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El perfil laboral influye positivamente en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati”.

- **Tercera Hipótesis específica:**

Hipótesis Nula H0:

El trabajo en equipo no influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

Hipótesis Alternativa H3:

El trabajo en equipo influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 25 Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Especifica

		TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)					
		Pregunta 12	¿Considera usted que el grado de participación entre los colaboradores afecta en su desempeño laboral?				
Pregunta 1		1	2	3	4	5	Total
¿Considera usted que existe un liderazgo autocrático en su lugar de trabajo?	1	3	2	4	40	62	111
	2	0	1	5	23	27	56
	3	2	5	5	19	13	44
	4	2	5	17	17	25	76
	5	1	2	6	13	11	33
	Total	8	15	37	122	138	320

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 26 Frecuencias Esperadas del tercer Hipótesis Especifica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
	Pregun ta 12	¿Considera usted que el grado de participación entre los colaboradores afecta en su desempeño laboral?					
Pregunta 1		1	2	3	4	5	Total
¿Considera usted que existe un liderazgo autocrático en su lugar de trabajo?	1	2.775	5.20312 5	12.8343 75	42.3187 5	47.8687 5	111
	2	1.4	2.625	6.475	21.35	24.15	56
	3	1.1	2.0625	5.0875	16.775	18.975	44
	4	1.9	3.5625	8.7875	28.975	32.775	76
	5	0.825	1.54687 5	3.81562 4	12.5812 5	14.2312 5	33
	Total	8	15	37	122	138	320

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 27 Solución de Chi-Cuadrada

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	3	2.78	0.23	0.05	0.02
2	2	5.20	-3.20	10.26	1.97
3	4	12.83	-8.83	78.05	6.08
4	40	42.32	-2.32	5.38	0.13
5	62	47.87	14.13	199.69	4.17
6	0	1.40	-1.40	1.96	1.40
7	1	2.63	-1.63	2.64	1.01
8	5	6.48	-1.48	2.18	0.34
9	23	21.35	1.65	2.72	0.13
10	27	24.15	2.85	8.12	0.34
11	2	1.10	0.90	0.81	0.74
12	5	2.06	2.94	8.63	4.18
13	5	5.09	-0.09	0.01	0.00
14	19	16.78	2.23	4.95	0.30
15	13	18.98	-5.98	35.70	1.88
16	2	1.90	1.10	0.01	0.01
17	5	3.56	1.44	2.07	0.58
18	17	8.79	8.21	67.45	7.68
19	27	28.98	-1.98	3.90	0.13
20	25	32.78	-7.78	60.45	1.84
21	1	0.83	0.18	0.03	0.04
22	2	1.55	0.45	0.21	0.13
23	6	3.82	2.18	4.77	1.25
24	13	12.58	0.42	0.18	0.01
25	11	14.23	-3.23	10.44	0.73
					35.08

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

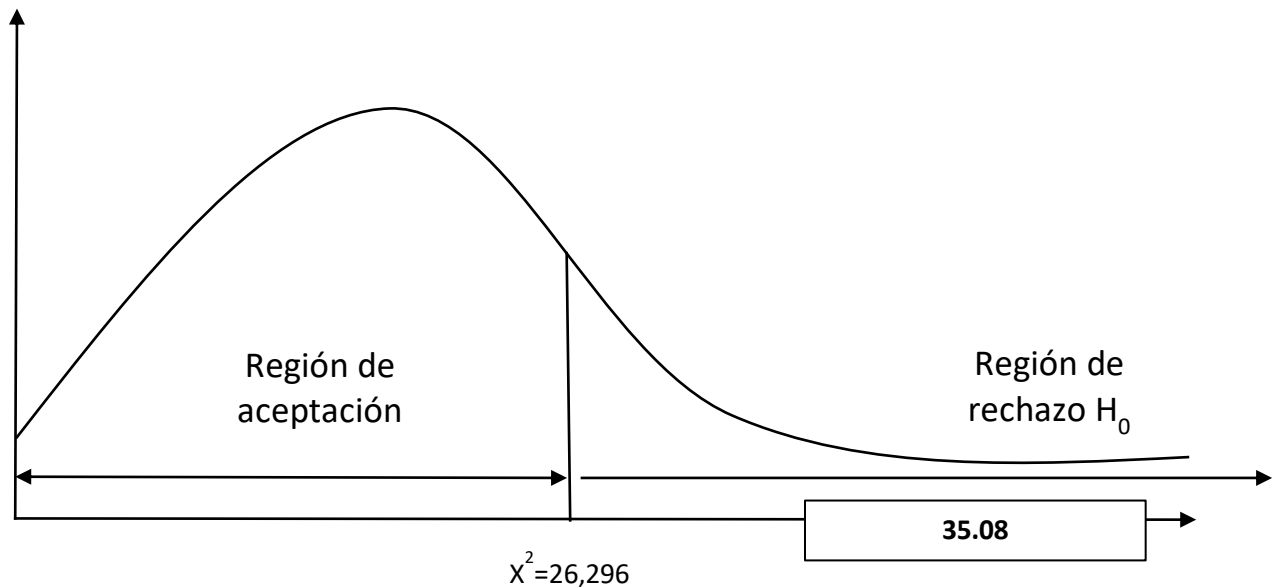
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 35.08, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “El trabajo en equipo no influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.”, queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El trabajo en equipo

influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati”

b) Hipótesis General.

Hipótesis Nula:

El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador en DE SUNARP, sede Rebagliati.

Hipótesis General:

El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador en DE SUNARP, sede Rebagliati

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 28 Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 7	84	83	33	81	39	320
Pregunta 16	19	178	85	33	5	320
Pregunta 1	111	56	44	76	33	320
Pregunta 12	8	15	37	122	138	320
Pregunta 4	1	2	26	156	135	320
Pregunta 13	55	148	64	46	7	320
Total	278	482	289	514	357	1920

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 29 Frecuencias Esperadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	46.3	80.3	48.2	85.7	59.5	320
Pregunta 15	46.3	80.3	48.2	85.7	59.5	320
Pregunta 5	46.3	80.3	48.2	85.7	59.5	320
Pregunta 18	46.3	80.3	48.2	85.7	59.5	320
Pregunta 8	46.3	80.3	48.2	85.7	59.5	320
Pregunta 21	46.3	80.3	48.2	85.7	59.5	320
Total	278	482	289	512	357	1920

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 30 Solución de Chi-Cuadrada

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	84	46.33	37.67	1418.78	30.62
2	83	80.33	2.67	7.11	0.09
3	33	48.17	-15.17	230.03	4.78
4	81	85.67	-4.67	21.78	0.25
5	39	59.50	-20.50	420.25	7.06
6	19	46.33	-27.33	747.11	16.12
7	178	80.33	97.67	9538.78	118.74
8	85	48.17	36.83	1356.69	28.17
9	33	85.67	-52.67	2773.78	32.38
10	5	59.50	-54.50	2970.25	49.92
11	111	46.33	64.67	4181.78	90.25
12	56	80.33	-24.33	592.11	7.37
13	44	48.17	-4.17	17.36	0.36
14	76	85.67	-9.67	93.44	1.09
15	33	59.50	-26.50	702.25	11.80
16	8	46.33	-38.33	1469.44	31.71
17	15	80.33	-65.33	4268.44	53.13
18	37	48.17	-11.17	124.69	2.59
19	122	85.67	36.33	1320.11	15.41
20	138	59.50	78.50	6162.25	103.57
21	1	46.33	-45.33	2055.11	44.35
22	2	80.33	-78.33	6136.11	76.38
23	26	48.17	-22.17	491.36	10.20
24	156	85.67	70.33	4946.78	57.74

25	135	59.50	75.50	5700.25	95.80
26	55	46.33	8.67	75.11	1.62
27	148	80.33	67.67	4578.78	57.00
28	64	48.17	15.83	250.69	5.20
29	46	85.67	-39.67	1573.44	18.37
30	7	59.50	-52.50	2756.25	46.32
					1018.43

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(6-1) = 20$

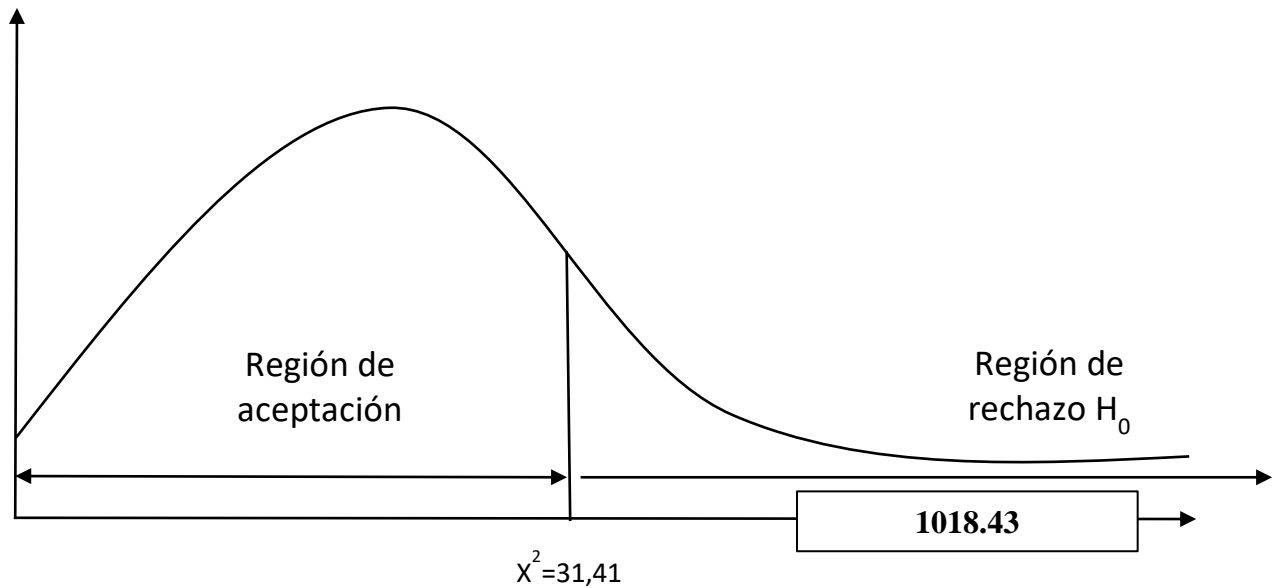
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 6

Chi cuadrado tabular

$X^2=31.41$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 1018.43, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador en DE SUNARP, sede Rebagliati.”, queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador en DE SUNARP, sede Rebagliati.”

CONCLUSIONES

1. Se demuestra que el Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador en SUNARP, sede Rebagliati, lo cual implica que el clima organizacional se relacione con el desempeño laboral, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
2. Se demuestra que el estilo de liderazgo influye positivamente en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati, lo cual implica que el estilo de liderazgo se relaciona con la comunicación entre los colaboradores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)
3. Se demuestra que el perfil laboral influye positivamente en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati, lo cual implica que el perfil laboral se relaciona con la motivación entre los colaboradores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)
4. Se demuestra que el trabajo en equipo influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati., lo cual implica que el trabajo en equipo se relaciona con la satisfacción entre los colaboradores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el Clima Organizacional en los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati a fin de mantener satisfechos a los colaboradores, de tal manera incidir positivamente en su desempeño laboral para así cumplir con los objetivos esperados por la organización; realizando evaluaciones trimestrales sobre el desempeño laboral de todos los colaboradores comparando los objetivos esperados y lo obtenidos.
2. Normar políticas de liderazgo y fortalecer la comunicación entre todos los miembros de la organización donde los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati obtengan un adecuado desempeño laboral.
3. Cumplir el perfil laboral establecido por el MOF en los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati con el fin que cumplan con las necesidades del puesto y obtener un desempeño laboral positivo.
4. Promover actividades de integración con la finalidad de que todos los miembros de la organización se relacionen entre sí, permitiendo fortalecer el clima organizacional y que los colaboradores se sientan comprometidos en el desempeño de con sus funciones.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *TESIS, "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES"*. Lima.
2. Chacon Facundo, M. i., & Turkowsky Reyna, A. K. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco*. Universidad Nacional de Huanuco: Pregrado.
3. Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos* (quinta edicion ed.). santa fe de bogota, colombia: Mcgraw-Hill interamericana.
4. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoria general de la administración*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana.
5. Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos,el Capital Humano de las Organizaciones* (octava edicion ed.). Mexico: Mcgraw-Hill.
6. Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (tercera edicion ed.). Mexico: Mcgraw-Hill.
7. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones*. Mexico, D.F.: MCGRAW HILL.
8. Cordova Rodriguez, y. (2016). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Grupo El Comercio - oficina Trujillo 2016*. Univerddidad Nacional de Trujillo: Pregrado.
9. Correa Perez , G. L. (2014). *Clima organizacional en relación al desempeño laboral de los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Paita Chepén 2014*. Universidad Nacional de Trujillo : Pregrado.
10. Davis, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana.

11. Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). México: Pearson Educación.
12. Drovett, S. (1992). *Diversión de la salud*. Buenos Aires: Maechi.
13. Figueroa Monterroso, L. K. (2015). *Relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. Universidad Rafael Landívar-Guatemala: Pregrado.
14. Fischman, D., & Matos, L. (2014). *Motivación 360° cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima: Planeta Perú S.A.
15. Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
16. García Sanchidrián, J. (2007). *Motivación : Haga que lo hagan*. España: Fundación Confemetal.
17. Guillen Gestoso, C., & Guil Bozal, R. (2000). *Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales*. España: McGraw-Hill, Interamericana de España.
18. Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning, Inc.
19. Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: THE MCGRAW-HILL COMPANIES.
20. Lascano Polo, J., & Quiñónez Ku, V. X. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas Pucese*. Quito: Universidad Israel, 2013: Doctorado.
21. Nash, M. (1989). *Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano*. Colombia: Norma.

22. Ortiz Cabanillas , E. E. (2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores tiendas por departamento Ripley S.A. - Trujillo 2014*. Universidad Nacional de Trujillo: Pregrado.
23. Patlán Pérez, J., Martínez Torres, E., & Hernández Hernández, R. (2012). *El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral*. Mexico: National Autonomous University of Mexico (UNAM).
24. Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental de lago*. Epaña: Negotiun.
25. Rafael, P. U. (2012). *El ambiente laboral y su incidencia en el desempeño de las organizaciones: estudio en las mejores empresas para trabajar en Colombia*. Univerddidad de Nebrija: Pregrado.
26. Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamineto Organizacional* (Decimotercera ed.). Mexico: Pearson.
27. Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
28. Stoner, J. (1994). *Administración*. México: Pearson.
29. Werther, W., & Keith, D. (2008). *Administración de recursos humanos, El capital humano de las empresas, sexta edición*. México,D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

<p>Problema Central</p> <p>¿De qué manera el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿En qué medida el Estilo de Liderazgo influye en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati?</p> <p>¿Cómo el Perfil laboral influye en la motivación de los colaboradores de SUNARP de la sede Rebagliati?</p> <p>¿Cómo el trabajo en equipo influye en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Demostrar si el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores SUNARP, sede Rebagliati.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Analizar si el estilo de liderazgo influye en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.</p> <p>Verificar si el perfil laboral influye en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.</p> <p>Determinar si el trabajo en equipo influye en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati..</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador en DE SUNARP de la sede Rebagliati.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El estilo de liderazgo influye positivamente en la comunicación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.</p> <p>El perfil laboral influye positivamente en la motivación de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.</p> <p>El trabajo en equipo influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores de SUNARP, sede Rebagliati.</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X = clima organizacional</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y = desempeño laboral</p>	<p>V. Independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - estilo de liderazgo. - perfil laboral. - trabajo en equipo. <p>V. Dependiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Motivación. - Satisfacción. 	<p>Metodología</p> <p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicada de enfoque cuantitativo -Descriptiva y correlacional <p>DISEÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> -No experimental de corte Transversal <p>POBLACIÓN Y TAMAÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Constituida por 1900 colaboradores, tamaño de la muestra 320 colaboradores. <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta y análisis documental, instrumentos el cuestionario
---	---	---	---	---	---

Anexo 2

No

ENCUESTA

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP, SEDE REBAGLIATI, 2017” a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
1	¿Considera usted que existe un liderazgo autocrático en su lugar de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que existe una participación activa entre el colaborador y su jefe?	1	2	3	4	5
3	El líder permisivo es un estilo de liderazgo no intervencionista en la gestión de la organización ¿Considera usted que el líder en la organización es permisivo en el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
4	¿Usted siente que cumple con la responsabilidad que requiere su trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que los colaboradores tienen buena actitud al ejercer su trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el nivel de pro actividad que existe entre los colaboradores es el adecuado?	1	2	3	4	5

7	¿Cree usted que existe compañerismo entre los colaboradores?	1	2	3	4	5
8	¿Usted considera que la confianza entre los colaboradores y el jefe es la adecuada?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que existe un compromiso por parte de los colaboradores y la organización?	1	2	3	4	5
10	¿Usted cree que un buen nivel de comunicación entre los colaboradores les permite el logro de los objetivos de la organización?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la competitividad es un factor importante entre los colaboradores?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que el grado de participación entre los colaboradores afecta en su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que su labor es adecuadamente reconocido por SUNARP?	1	2	3	4	5
14	¿Siente usted que SUNARP aporta capacitaciones que le permiten desarrollarse profesionalmente?	1	2	3	4	5
15	¿Está de acuerdo con la implementación de actividades de integración entre los colaboradores?	1	2	3	4	5
16	¿Usted considera que los beneficios otorgados por SUNARP satisfacen sus expectativas?	1	2	3	4	5
17	¿Se siente satisfecho(a) con los logros obtenidos en SUNARP?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que los colaboradores tienen un buen nivel de productividad en SUNARP?	1	2	3	4	5