

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas



Tesis

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIVINCRI-
CUSCO- 2019**

Presentado por:

BACH. AIDE PAZ CCOPA

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Lima – Perú - 2019

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado con todo el cariño y amor a las personas que más quiero en esta vida;
Mi familia

A mi madre, Por su infinito amor y su invaluable sacrificio

A mi padre, Por su enorme sacrificio y su esfuerzo inagotable de sacar adelante su familia, asumiendo un exente rol de padre, poniendo siempre primero la educación de sus hijos antes de todo. Por ser un padre exigente y afectuoso a la vez, porque en casa pudo haber faltado toda menos educación.

A mis hermanos, porque ellos han sido el principal cimiento para la construcción de mi vida no solo personal sino profesional, Su perseverancia sus ganas en alcanzar sus metas ha sido mi fortaleza y mi único soporte emocional, porque a pesar de las dificultades y los días difíciles, siempre estuvimos unidos y apoyándonos con el único propósito de vivir la vida que mi padre hubiera querido que vivamos.

A mi prima Maju a quien considero como una hermana, mi mejor amiga, que siempre estuvo apoyándome incondicionalmente, siempre atesoraré su amistad

.

AGRADECIMIENTO

En principio doy infinita gratitud a Dios, por darme salud, por darme las fuerzas el valor necesario para poder concretizar esta anhelada etapa.

A la UIGV, por recibirme en sus aulas, poder formarme profesionalmente y poder culminar con éxito mi carrera profesional. Estaré siempre orgullosa de pertenecer esta prestigiosa institución

A mis padres que son los verdaderos autores de cada uno de mis logros a mi madre por cada palabra de aliento, por darme la fuerza en varias ocasiones cuando creí no poder más. A mi padre que siempre priorizó el estudio en casa por sobre todas las cosas. Por sus exigencias por inculcarnos a todos sus hijos la disciplina en todo lo que hagamos.

Un agradecimiento inmenso a mis hermanos Richard, Edgar, Gloria, Marleni, Leo Kelly Y Ronald quienes fueron por su invaluable y valioso apoyo en diferentes etapas de mi vida.

Y Un agradecimiento enorme de manera muy especial a mi prima Maju por sus valiosos consejos, por su incondicional apoyo. A ella toda mi gratitud.

PRESENTACIÓN

La Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en concordancia con la nueva Ley Universitaria 30220, ha establecido en su reglamento de Grados y Títulos para obtener el título de Licenciada en Administración, es necesario la presentación y sustentación de un trabajo de investigación denominada tesis.

Presento el trabajo investigación intitulada: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIVINCRI, CUSCO, 2019**” con el deseado objetivo de obtener el título profesional

Esperando que dicho trabajo de investigación cumpla y alcance las expectativas esperadas y sirva de base para futuros trabajos de investigación para los estudiantes que aún se encuentran en formación.

Lima, agosto del 2019.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACION.....	;Error! Marcador no definido.
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problema de la Investigación	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problemas Específicos.....	2
1.3 Justificación e Importancia	3
1.4 Objetivo General y Específicos.....	4
1.4.1 Objetivos Específicos	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.2.1. Clima Laboral.....	9
2.2.1.1. Enfoques del Clima Organizacional.....	14
2.2.2. Desempeño Laboral.....	16
2.2.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	19
2.2.2.2. Teorías de Desempeño Laboral.....	20
2.2.3. Recursos Humanos	21
2.3. Glosario de términos	22

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
3.1. Hipótesis General	24
3.2. Hipótesis Específicas	24
3.3. Identificación de las Variables	24
3.4. Definición Operacional de las Variables.....	25
3.5. Matriz de consistencia.....	26
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	27
4.1 Tipo de Investigación	27
4.2 Nivel de investigación.....	27
4.3 Enfoque de investigación	27
4.4 Diseño de la investigación	27
4.5 Unidad de análisis	28
4.6 Población de estudio	28
4.7 Tamaño de muestra	29
4.8 Técnicas de recolección de datos	29
4.9 Análisis e interpretación de la información	29
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	30
5.1. Presentación	30
5.1.1. Resultados de la encuesta aplicada.....	31
5.2. Prueba de las Hipótesis	50
5.3. Discusión de resultados.....	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	62
Bibliografía	63
Anexos	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados	31
Tabla 2: El Clima Organizacional que existe en su institución	32
Tabla 3: Canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución	33
Tabla 4: Existe autonomía que le permiten tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo	34
Tabla 5: Sus compañeros se toman con responsabilidad sus funciones	35
Tabla 6: Iniciativa a la hora de efectuar actividades programadas	36
Tabla 7: Su participación es considerada en la planeación de las actividades	37
Tabla 8: Parte de la motivación es una remuneración apropiada para el tipo de trabajo que desarrolla	38
Tabla 9: Suelen hacer felicitaciones públicas o ascenso por méritos obtenidos	39
Tabla 10: Las capacitaciones que brinda su institución le permiten hacer mejor su trabajo	40
Tabla 11: Los trabajadores están íntegramente comprometidos con sus funciones	41
Tabla 12: Los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias	42
Tabla 13: Se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo	43
Tabla 14: Los demás trabajadores tienen conocimiento de los procedimientos de su trabajo	44
Tabla 15: Responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo	45
Tabla 16: Sus compañeros tienen la capacidad o cualidad de alcanzar sus objetivos con escasos recursos	46
Tabla 17: Se adapta con facilidad ante un cambio en su puesto de trabajo	47
Tabla 18: El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse eficientemente en su i puesto de trabajo	48
Tabla 19: La mejora del desempeño laboral es necesario mantener un alto nivel de comunicación	49

INDICE DE FIGURAS

Grafico 1: Existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados	31
Grafico 2: El Clima Organizacional que existe en su institución	32
Grafico 3: Canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución	33
Grafico 4: Existe autonomía que le permiten tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo	34
Grafico 5: Sus compañeros se toman con responsabilidad sus funciones	35
Grafico 6: Iniciativa a la hora de efectuar actividades programadas	36
Grafico 7: Su participación es considerada en la planeación de las actividades	37
Grafico 8: Parte de la motivación es una remuneración apropiada para el tipo de trabajo que desarrolla	38
Grafico 9: Suelen hacer felicitaciones públicas o ascenso por méritos obtenidos	39
Grafico 10: Las capacitaciones que brinda su institución le permiten hacer mejor su trabajo	40
Grafico 11: Los trabajadores están íntegramente comprometidos con sus funciones	41
Grafico 12: Los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias	42
Grafico 13: Se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo	43
Grafico 14: Los demás trabajadores tienen conocimiento de los procedimientos de su trabajo	44
Grafico 15: Responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo	45
Grafico 16: Sus compañeros tienen la capacidad o cualidad de alcanzar sus objetivos con escasos recursos	46
Grafico 17: Se adapta con facilidad ante un cambio en su puesto de trabajo	47
Grafico 18: El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse eficientemente en su i puesto de trabajo	48
Grafico 19: La mejora del desempeño laboral es necesario mantener un alto nivel de comunicación	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco, La metodología del presente estudio fue de un enfoque cuantitativo, de un diseño descriptivo de tipo correlacional, la población objeto estuvo compuesto por 42 administrativos, los mismos también conformaron la muestra.

El instrumento utilizado fue el cuestionario que constó de 19 ítems de tipo cerrado, los cuales se vaciaron en tablas y gráficos en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con la interpretación de los resultados, lo cual nos ha permitido contrastar las hipótesis.

La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado y el margen de error utilizado fue 0.05.

Finalmente se concluyó que el Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 49.95, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

Palabras claves: Desempeño laboral, clima organizacional, motivación, comunicación, autonomía, productividad, eficiencia, eficacia, ambiente laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the Organizational Climate with the Labor Performance of the administrative personnel of the DIVINCRI Cusco. The methodology of the present study was of a quantitative approach, of a descriptive design of correlational type, the object population was composed of 42 administrative, they also formed the sample.

The instrument used was the questionnaire that consisted of 19 closed-type items, which were emptied into tables and graphs where frequencies and percentages were calculated, complementing with the interpretation of the results, which has allowed us to test the hypotheses.

The statistical test used was chi square and the margin of error used was 0.05.

Finally, it was concluded that the Organizational Climate significantly influences the Labor Performance of the administrative staff in the DIVINCRI, Cusco-2019, because the result of the statistician has a value of 49.95, which indicates that it is greater than the value of 26.296 which is the chi-square distribution criteria so the null hypothesis is rejected.

Keywords: Work performance, organizational climate, motivation, communication, autonomy, productivity, efficiency, effectiveness, work environment.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo, pretende determinar la existencia de la relación entre dos variables indispensables que puedan perturbar u optimizar las organizaciones en la actualidad; clima organizacional y el desempeño laboral, la cual fue aplicada a los trabajadores administrativos de la DIVINCRI –Cusco. En el periodo 2019. Variables que cumplen un importante rol para mantener el crecimiento y el desarrollo y sobre todo mantener la estabilidad, de cualquier organización y/o empresa.

La primera variable es considerada como un componente multidimensional de elementos que exteriorizan la manera en cómo una determinada organización estructura la gestión de su recurso humano.

La segunda variable constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, porque el desempeño laboral de un trabajador o de un personal es considerado como una cualidad buscada por toda organización en la actualidad, tanto empresarial como institucional ya que permite el logro de metas y objetivos organizacionales propuestos

Sin embargo, existen aún organizaciones que no les dan la debida importancia a estas dos variables y mucho menos realizan acciones para dotar un adecuado ambiente laboral al grupo humano que las conforma a pesar de saber que son aspectos esenciales. Indudablemente un clima organizacional negativo repercute de forma directa en el desempeño laboral. Dicha aseveración es toma como hipótesis de la investigación.

Si todas las organizaciones y/o instituciones fijarán la suficiente atención al tema, se evitarían numerosas complicaciones en áreas de toda institución, de ahí surgen muchos de los problemas que actualmente adolecen las mismas.

Para fines netamente prácticos la investigación está estructurada de la siguiente manera que a continuación se detalla.

El **capítulo I**, Comprende el planteamiento del problema, la formulación del problema tanto general como específicos seguido de la justificación del estudio, El primer capítulo finaliza con la presentación de los objetivos propuestos.

El capítulo II, en este capítulo se presenta el marco teórico del estudio que a su vez comprende los antecedentes tanto nacionales e internacionales relacionados con el problema de investigación, seguido de las bases teóricas de ambas variables y finalmente el glosario de términos que ayudan a entender mejor el trabajo.

El capítulo III, inicia mencionando las hipótesis planteadas, seguido de la identificación de las variables y sus respectivas dimensiones, y la operacionalización de las variables

El **capítulo IV**, en este capítulo se detalla la metodología de la investigación, el enfoque y el diseño de investigación, a aquí se especifica también la población y muestra, el criterio de selección, la técnica e instrumentos utilizados.

El capítulo V, se presenta los resultados, la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados y finalmente tenemos las conclusiones y recomendaciones con su respectiva bibliografía y anexos correspondientes.

.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

En la actualidad con la globalización dentro del mundo competitivo se está poniendo mayor énfasis y se está dando la debida importancia al clima organizacional puesto que propicia al desarrollo de actitudes en los integrantes que son la piedra angular para el prestigio de una organización. El clima organizacional entendido como un ambiente interno existente entre los integrantes de una organización es un tema de gran importancia no solo para las empresas sino también para organizaciones e instituciones que encaminan su gestión en la incesante mejora del ambiente de trabajo. Es por ello que, el clima organizacional es considerado como un aspecto muy importante para alcanzar altos niveles de desempeño laboral

La institución denominada, División de investigación criminal (DIVINCRI), sede Cusco, es una institución que cumple con funciones relevantes para la sociedad aportando al bienestar y tranquilidad de la ciudadanía, denunciando la comisión de los delitos contra la propiedad privada, la vida y la salud, contra la libertad entre otras funciones. La DIVINCRI forma parte de PNP que a su vez es una institución autónoma del Estado que maneja su propia cultura organizacional, diferenciado del resto de las organizaciones es una institución que posee límites sólidos y firmes en cuanto a las comunicaciones, ascensos, la forma de trato que es más castrense, de tal manera que su comportamiento de sus integrantes es un tanto estandarizado esto debido primordialmente a los reglamentados establecidos

Es por ello que surge la necesidad de ver si bajo estas condiciones y reglas ya constituidas existe un clima organizacional favorable y cómo esta influye en el desempeño laboral. Sumado a ello en la DIVINCRI sede CUSCO que es el lugar donde se pretende realizar el estudio existen vacíos de conocimiento en lo que respecta al clima organizacional, pues hasta la actualidad no existe estudios previos de ningún tema relacionado a estas dos variables. Todas las premisas relacionadas clima laboral y a la satisfacción laboral hacen que sea de mucha utilidad y relevante para la dirección de la DIVINCRI, así mismo la dirección desconoce la importancia de propiciar un ambiente laboral agradable tampoco por lo mismo que no se hicieron capacitaciones ni charlas sobre clima organizacional debido justamente porque hubo estudios previos.

La elaboración de un trabajo investigativo como la presente, es de vital importancia para plantear sugerencias como consecuencias de los resultados encontrados, de esta manera contribuir a la mejora de la intuición de la DIVINCRI -CUSCO cuya función es valiosa para la sociedad.

1.2 Problema de la Investigación

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cómo influye la Comunicación en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019?
- b. ¿Cómo influye la Autonomía en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019?
- c. ¿Cómo influye la Motivación en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019?

1.3 Justificación e Importancia

Justificación Práctica: Este trabajo de investigación permitirá verificar y confirmar la trascendencia de mantener un clima organizacional positivo y como consecuencia obtener un mejor desempeño laboral de los trabajadores. Esta investigación es justificada desde el punto de vista organizacional, puesto que los resultados obtenidos contribuirán a cómo generar estrategias que sirvan como base para este tipo de organizaciones y mejorar en el futuro.

Así mismo, reflejará la relación que hay entre el Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores administrativos. Las cuales servirán para optar medidas correctivas para tener un mejor clima organizacional. Este estudio también es relevante ya que el personal administrativo puede manifestar sus opiniones personales acerca del estado de la institución y la percepción que tienen respecto a ella.

Justificación teórica: El trabajo de investigación tiene un valor teórico, puesto que servirá como base a futuras investigaciones aportando información actualizada sobre la relación que guardan estas variables. El estudiar estas dos variables clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la DIVINCRI-Cusco, va permitir tener un mejor panorama del contexto en la que se encuentra dicha institución que tiene por misión velar por el bienestar y tranquilidad de la ciudadanía. La investigación permitirá verificar la trascendencia de mantener un clima organizacional positivo y como consecuencia obtener un mejor desempeño laboral de los trabajadores.

Importancia

Tanto los resultados y conclusiones como las recomendaciones hallados serán entregados a la dirección de la DIVINCRI Cusco con la intención de aportar mejoras de esta forma puedan tomar acciones y políticas que

fomenten un clima organizacional que permita generar un clima laboral positiva entre el personal administrativo de dicha institución.

1.4 Objetivo General y Específicos

1.4.1 Objetivos Específicos

Determinar la influencia del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar la influencia de la Comunicación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019.
- b. Determinar la influencia de la Autonomía con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019.
- c. Determinar la influencia de la Motivación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Rodríguez Guerrero Hugo René (2015) en su tesis titulada “Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social” concluye:

- a. El impacto de las políticas gubernamentales de los últimos años y los cambios en la normativa legal en materia de Recursos Humanos y Remuneraciones ha sido mínimo en el clima laboral y significativo en la cultura organizacional del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, dado que una Secretaría Técnica denominada “Del Frente Social”, la cual no tenía personal con nombramiento, paso a constituirse en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social; pues, no existía una estructura organizativa fuerte y las reformas normativa se dieron a la par del surgimiento de la institución.
- b. El clima laboral es percibido de forma positiva por sus miembros; sin embargo, hay aspectos que fortalecer como son: La implementación de una gestión organizacional por procesos, que, sin contravenir las normas, agilite la gestión organizacional a todo nivel; y, el diseño e implementación de un plan de beneficios y recompensas que retribuyan la excelencia en el desempeño de las actividades de las y los servidores, las cuales pueden relacionarse con oportunidades de desarrollo profesional.

- c. La cultura organizacional se caracteriza por: La orientación a resultados, lo cual sería de interés de las y los directivos, quienes además procurarían que sus decisiones preserven el interés general; además se caracteriza por el trabajo en equipo en la mayoría de las unidades; y, por la libertad que tienen las y los funcionarios y servidores para organizar y ejecutar su trabajo siempre que los resultados guarden niveles de excelencia y sean oportunos. Como aspecto negativo destaca la inestabilidad laboral de la mayoría de sus miembros, lo cual, pese a que existe un pronunciamiento similar entre quienes consideran tener estabilidad y quienes no, la realidad es que la mayoría de servidores tiene una relación contractual ocasional, la misma que no se puede renovar por más de 24 meses

Sierra García María Alejandra (2015) en su investigación titulada “El Clima Laboral en los/as Colaboradores/as del área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V”, concluye:

- a. Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.
- b. Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias, así como la libertad para hablar con el jefe.
- c. Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.
- d. Las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad son agradables, existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo, al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario.

- e. Los colaboradores están conscientes del aporte que brindan a la institución, así mismo una parte coincide que existe falta de oportunidad en el desarrollo personal y profesional.
- f. Se determinó que los colaboradores se sienten integrados e identificados con la institución, lo cual es importante.
- g. Se estableció que la estabilidad laboral es significativa ya que los colaboradores sienten seguridad de contar con un trabajo.
- b. Los colaboradores no se sienten bien remunerados, en consonancia con los sueldos que perciben.
 - a. El área administrativa cuenta con sistemas y procedimientos que facilitan la práctica de la calidad en los procesos administrativos.
 - b. El lugar de trabajo es cómodo, a pesar de ello les preocupa tener riesgos en su salud.
- c. Se diseñó una guía metodológica que fortalecerá el clima laboral prevaleciente, como un aporte derivado del proceso de investigación.

Antecedentes Nacionales

Cabrera (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana” concluye:

- a. El nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores la Institución Pública Peruana en estudio es positivo.
- b. La Hipótesis en la que se afirma que el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio corresponde a la calificación Muy favorable, acepta parcialmente.
- c. La Hipótesis en la que se afirma que nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio corresponde a la calificación Alto, se acepta parcialmente.

- d. En el nivel de clima laboral de los trabajadores con más de 15 años de antigüedad sus indicadores crecimiento, reconocimiento, responsabilidad y logro tienen un nivel de muy satisfecho a diferencia de los indicadores trabajo en sí.
- e. Se evidencia que el clima organizacional para ambos sexo coinciden en que las dimensiones autorrealización, comunicación, y condiciones laborales son favorable • Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión involucramiento y el indicador trabajo en sí.
- f. El nivel de satisfacción laboral hasta 1 año de antigüedad es satisfecho para todos los indicadores.
- g. Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión comunicación y el indicador responsabilidad

Bobadilla Merlo California Carmen (2017) en su investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo” concluye:

- a. Se comprobó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Esta relación se determinó con la prueba estadística de Chi cuadrada, a través de la prueba de hipótesis. La prueba confirma la existencia de la relación entre las variables, porque los datos expresan una Chi calculada (0,8199) mayor que la Chi teórica (0,711), con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $gl = 4$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se precisó la relación existente las variables mediante el estadígrafo coeficiente de contingencia. Esta prueba expresa un resultado de 0,088; lo que atribuye que existe una relación positiva débil entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de tecnológicos de Huancayo.

- b. Los Institutos Superiores Tecnológicos investigados se encuentran ubicados en dos niveles del clima organizacional, de tres posibles alternativas, bueno, regular y malo. Se encuentran en el nivel bueno, los institutos Franklin Roosevelt y San Pedro; y en el nivel regular los institutos Santiago Antúnez de Mayolo y Eugenio Paccelly. El instituto con mejor clima organizacional es el instituto San Pedro, seguido del instituto Franklin Roosevelt, en tercer lugar, el instituto Santiago Antúnez de Mayolo y por último el instituto Eugenio Paccelly.
- c. El desempeño laboral” se consideró los tres niveles de desempeño propuestos el Ministerio de Educación (MED, 2015), estos niveles son, inicio, en proceso y logrado. De manera global tres Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo presentan un nivel de desempeño laboral “logrado”, y sólo el instituto Eugenio Paccelly presenta un nivel “en proceso”. En tanto el orden de los institutos según su desempeño laboral es, en primer lugar, está el instituto Franklin Roosevelt, seguido del instituto Santiago Antúnez de Mayolo y en tercera posición el instituto San Pedro

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Laboral

Es difícil encontrar una definición que sea aceptada de manera unánime por los diferentes autores. Sin embargo, existe un alto nivel de asentimiento en reconocer que el cúmulo de atributos que hacen referencia al ambiente de trabajo son los elementos fundamentales del Clima Organizacional.

Existentes diferentes conceptos del clima organizacional acuñados por distintos autores los cuales se detallan de siguiente manera:

Rodríguez (2005), quien asevera que:

El clima organizacional debe ser comprendido como un medio interno, que está íntimamente relacionado a los factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que se encuentra la organización” (pág.161)

Chiavenato, (2007) Quien sostiene:

El clima organizacional es como un ambiente interno una atmósfera de una organización que existe entre todo el trabajador de la organización el cual está íntimamente ligado al nivel de motivación de sus integrantes. Se dice que cuando ellos están motivados por diferentes situaciones el clima organizacional mejora trae como consecuencia una actitud de ánimo, interés, relaciones de satisfacción, cooperación, etc. Si por el contrario la motivación disminuye, debido a diferentes factores entonces el clima organizacional tiende a declinar, pudiendo inclusive llegar, en casos extremos, como disturbio, como las más manifestaciones donde los miembros se expresan abiertamente contra la organización. (pp. 58,59)

Werther y Davis (2008), indican que:

Es bastante probable que el ambiente laboral o clima se perciba tanto de manera directa o indirecta por los integrantes de una organización y que esta trae consigo una repercusión en el comportamiento y rendimiento o desempeño laboral. Definición importante puesto que menciona el impacto, tanto positivo como negativo en la

productividad o desempeño de los integrantes de toda organización institucional o empresarial.

Bustamante et al., (2009), relacionan el clima organizacional con los diferentes comportamientos y actitudes de los integrantes y esta es que va siempre ligada a la motivación laboral.

Mendoza et al. (2014), puntualiza que es posible que:

Los trabajadores entreguen un servicio excepcional cuando la organización recompensa dicho comportamiento.

Por su parte **Litwin y Stinger (1978)** plantean que el:

Clima organizacional puede considerarse como un elemento que tiene una relación con los objetivos de las instituciones o compañías, como la estructura organizacional, procesos de decisión, liderazgo, siendo así que se genera una influencia en la motivación y la conducta de quienes son miembros de una organización, pudiendo observarse al respecto ello en elementos como la satisfacción adaptación, rotación y otros.

I. Tipos de Clima Organizacional

Existen diferentes tipos descritos por diversos autores que a continuación se detalla

Likert citado por **Brunet (1992)** indica los siguientes tipos de climas organizacionales.

- a. **Clima de tipo autoritario-explotador:** Aquí la dirección no brinda confianza a sus trabajadores existe poca interacción entre ellos, generalmente las decisiones son tomadas en los cargos más altos de la organización y se distribuyen de forma descendente. El personal tiene que trabajar dentro de una un ambiente de miedo, amenazas, sanciones. Eventualmente de premios, las

comunicaciones de la dirección con sus subordinados son en forma instrucciones y mandatos.

- b. **Clima de tipo autoritario- Paternalista:** a diferencia del anterior aquí la dirección brinda a sus empleados las decisiones son tomadas en la cima, pero escasa y esporádicamente son tomadas en los escalones inferiores.
- c. **Clima tipo Participativo - Consultivo:** Es este tipo de clima si bien es cierto que las decisiones se dónde toman en las altas direcciones sin embargo es permitido que los subordinados puedan tomar sus propias decisiones Por lo general, hay confianza en sus empleados, la comunicación es en forma descendente, existen recompensas, y castigos ocasionales.
- d. **Clima tipo Participativo – Grupal:** Aquí y el elemento principal de motivación es la participación. existe una relación amical entre los jefes y los subordinados. Hay la existencia de confianza plena en los trabajadores por parte de la dirección, hay una comunicación que fluye en todos los sentidos de manera que la es de forma lateral.

II. Dimensiones del Clima Organizacional

Noboa, A. (2011) sostiene que:

El Clima Organizacional tiene las siguientes dimensiones:
Comunicación, Autonomía y Motivación.

Comunicación: la comunicación viene a ser un proceso básico y primordial dentro de una sociedad, la cual permite a los individuos interrelacionarse; la comunicación es el “fluido vital de una organización” Es un factor determinante en el éxito de una empresa y/o organización es una herramienta muy imprescindible dentro de la organización. Cuando existe una buena comunicación se pueden tomar

decisiones acertadas y oportunas, mientras más fluida es la comunicación entre los integrantes de una organización es muy sencillo conocer las dificultades de manera que ayuda encontrar medidas correctivas que mejoren los procesos, si dentro de una empresa y/o institución prima una buena comunicación entonces en ella existe una mayor organización, existe una mejor coordinación, y sucede lo contrario cuando existe una mala comunicación, se percibe ineficacia del personal, así como desorden y conflictos internos. (Gámez, 2002)

Goncalves, A. (1997) indica que la comunicación facilita y agiliza el flujo de mensajes transmitidas entre los integrantes de una organización.

Autonomía: Esta dimensión se entiende como el grado de libertad que un trabajador se le atribuye para tomar las decisiones que vea por conveniente y así mismo para dar soluciones a los diversos problemas que acontezcan dentro de una organización. Tradicionalmente, dentro de una empresa y/o institución sólo los jefes o directores gozan de una Autonomía, mientras que el personal de nivel inferior o los llamados subordinados no la tienen lo cual era y sigue siendo perjudicial. los estudios recientes indican que mientras más facultades se le da al personal para decidir indudablemente se aumentan el compromiso, la moral y la Motivación del mismo para con la empresa y/o organización” (p.111).

Motivación: Jiménez (2009), la conceptualiza como uno de los conceptos más considerablemente estudiados a la hora de intentar entender el comportamiento de las personas, este concepto se utiliza a diario puesto que es un factor esencial dentro de las organizaciones es considerado como una variable imprescindible para el desempeño laboral.

Madrigal en el (2009), Asevera que la motivación es una especie de ensayo mental preparándonos para una acción determinada De igual forma **González (2017)**, definió que la motivación está relacionada con los procesos particulares de cada individuo que los estimula a actuar y que se relacionan con el cumplimiento de tareas y satisfacción en la empresa, y permite que todos los procesos vayan alineados. De acuerdo con **Likert** motivar es estimular en los demás una energía las cuales les mueva hacia un determinado destino, nos habla también de una motivación extrínseca cuando fuerza se encuentra afuera en el medio externo y una Motivación intrínseca cuando se la fuerza se encuentra en el interior de cada individuo y de una tercera motivación trascendente cuando en su realización repercute o involucra en otras personas (pp. 54-59)

2.2.1.1. Enfoques del Clima Organizacional

Slocum, H. (2009) presenta al clima desde dos enfoques;

Un enfoque objetivo y otra subjetiva, señalando como elemento objetivo a los factores organizacionales que van a conformar el medio interno del individuo en la organización, como por ejemplo el entorno, la estructura organizacional, la cultura, el comportamiento, entre otros. y como elemento subjetivo a los factores individuales como las percepciones que los individuos tengan de la situación organizacional donde se desenvuelven.

Dessler (2009) por su parte habla sobre un enfoque adicional:

La unión de los enfoques anterior mente mencionados como el objetivo y subjetivo que dan como resultado un enfoque interaccionista, que no es otra cosa más que la interacción de los factores organizacionales con los factores individuales.

De acuerdo con **Balkar, B. (2015)** explicaron que:

La satisfacción laboral viene a reflejar su importancia en la sociedad misma, quiere decir que cuando los empleados sienten contentamiento en las labores que realizan en su trabajo, ellos optimizan su vida fuera del ambiente laboral, en el hogar y en el entorno social, con actitudes de nivel más positivo hacia la vida y posiblemente compongan una sociedad con personas, psicológicamente, saludables (p.17).

De acuerdo con **Sánchez y García (2017)** añadieron que:

Las actividades laborales están sujetas a variables muy distintas y el grupo de todas ellas crean las condiciones de trabajo. Se define como condiciones de trabajo el estado del entorno donde se labora y que se relaciona con la seguridad e higiene. Para ese enfoque, en los últimos 20 años se han incluidos nuevas medidas, las mencionadas políticas de riesgos laborales, quiere decir, normativas y pautas rigen una actividad para que ésta posea las garantías suficientes de seguridad física para el trabajador, así como para su salud. Existen diferentes modalidades, pues la empresa se le hace necesario arropar un horario productivo y, en ese mismo nivel, los trabajadores deben de compatibilizar su actividad y su tiempo libre. Las políticas de incentivos es un factor de la totalidad de las condiciones laborales esencial, y hace referencia de forma exclusiva a la remuneración, sino que toma en consideración la promoción interna de los empleados (p.163).

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño de los trabajadores es considerado como la piedra angular para el desarrollo y el éxito de una institución o empresa, por lo mismo todas las instituciones están en la incesante mejora a través de capacitaciones.

- El Desempeño laboral es considerado fundamentalmente como el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos perfilados.
- El desempeño ha sido estudiado y conceptualizado por muchos autores. Como Toro (2002), indica que el desempeño es el accionar de un trabajador con la finalidad de obtener los resultados trazados, de forma similar Salas Perea sostiene que el desempeño laboral es entendido como el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, la evaluación de la aptitud que demuestra un trabajador durante toda la ejecución de su trabajo.

Stoner (1994), nos indica:

El desempeño laboral es la manera como los integrantes de una organización trabajan de manera eficiente, con el objetivo de alcanzar metas comunes, con las normas y reglas básicas anteriormente establecidas (p. 510).

Para **D'Vicente (1997)**, nos indica que el:

Nivel de cumplimiento obtenido por el trabajador en el logro de las funciones y objetivos dentro de la organización, está conformado por actividades perceptibles, visibles y evaluables.

Chiavenato (2009) Define al desempeño laboral como:

Aquellos comportamientos que se visualizan en los trabajadores los cuales son imprescindibles y relevantes en la obtención de las metas. Enfatiza que en una institución y/o organización que tiene un excelente desempeño laboral es considerado como una fortaleza relevante” (p. 97). Este mismo autor sostiene en el año 2001 que el desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, y por eficacia de entiende como una capacidad de un individuo para producir, hacer, elaborar, y generar trabajo de calidad en menor tiempo y con menos esfuerzo.

El Desempeño Laboral define el grado en que los empleados de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados obtenidos dentro de un tiempo determinado.

Así mismo **Pedraza, Amaya, & Conde, (2010)** indican que:

Para que exista un buen desenvolvimiento de la organización se toma como base el desempeño laboral. En tal sentido, este es fundamental e imprescindible para que una organización sea exitosa y efectiva. Por ello la importancia de que los trabajadores debieran tener beneficios y gozar de una estabilidad laboral, que indudablemente motivará y brindará la tranquilidad necesaria al trabajador también influirá al buen estado emocional.

➤ **Objetivos de la evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño no es en sí misma un fin, sino una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, y es este su objetivo principal. Para alcanzarlo “este método intenta alcanzar los siguientes objetivos específicos (Alles 2002)

- a. Adecuación del individuo al cargo
- b. Entrenamiento
- c. Promociones
- d. Incentivo salarial por buen desempeño
- e. Mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados
- f. Auto perfeccionamiento del empleado
- g. Informaciones básicas para la investigación de recursos humanos
- h. Estimación del potencial de desarrollo de los empleados
- i. Estímulo a la mayor productividad
- j. Oportunidad de conocimiento de los patrones de desempeño de la empresa
- k. Retroalimentación de información de propio individuo evaluado
- l. Otras decisiones de personal, como transferencias, licencias, etc.

2.2.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral

Viswesvaran (2001) menciona los siguientes aspectos del desempeño laboral: productividad, conocimiento, competencia interpersonal, Comunicación, liderazgo, eficacia y eficiencia. A continuación, se conceptualizar cada una de las dimensiones.

- a. Productividad. Se refiere a la medida de eficiencia de una persona, máquina en la conversión de los insumos en productos útiles (p. 06)
- b. Conocimiento. Entendido como un conjunto de representaciones abstractas que es almacenada mediante la experiencia o la adquisición de erudiciones o a través de la observación. (p.06)
- c. Comunicación. Factor determinante e importante en el éxito de una organización; naturalmente cuando se tiene una buena comunicación se percibirá mayor coordinación, más eficiencia, más organización mientras que una comunicación deficiente trae consigo conflictos internos ineficacia, desorden y conflictos internos. (p. 06)
- d. Liderazgo. El liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Que viene a ser una persona que dirige un grupo a quienes motiva, incentiva y evalúa. El liderazgo es la influencia ejercida generalmente por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. (p. 06)
- e. Eficacia. La eficacia es la consecución de los objetivos trazados previamente; también se entiende como la capacidad para lograr lo que uno se propone. Chiavenato, indica que la eficacia es una medida del logro de resultados de forma similar Koontz y Weihrich señalan que la eficacia es "el cumplimiento de objetivos

- f. Eficiencia. Se refiere a la mejor utilización de los recursos, al logro de objetivos y metas con la menor cantidad de recursos. Es la capacidad de hacer mucho con muy poco. La eficiencia es considerada como una de la cualidad muy apreciada puesto que en la práctica se concretizan las metas u objetivos con la mínima cantidad posible de recursos humanos.

2.2.2.2. Teorías de Desempeño Laboral

- a. Teoría sobre el desarrollo Dessler, (1979) se realizó estudios diversos puntos de vistas o perspectivas teóricas que se basan en cómo se puede ir adquiriendo diversas conductas nuevas en el tiempo, este fenómeno fue estudiado a raíz de presentarse muchos supuestos implícitos y explícitos por ello buscaron estudiar el entorno, su desarrollo y que era lo que lo causaba para saber cómo era afectados o si por el contrario les beneficiaban. Como indica el autor todos estos temas son relevantes por lo hay diversas unidades que aún no son medidas y Eben seguir hacer seguimiento (p. 73).

La Teoría conductista Meléndez, R. (2015) este estudio se centra en:

Como el organismo reacciona ante alguna conducta externa o interna. Por lo que se preocupa por evaluarlo o estudiar como las personas van evolucionando y formando nuevas conductas, pero bajo condicionamientos. El organismo usa mecanismos para adquirir conocimiento y así ganar experiencia, aprendizaje.

2.2.3. Recursos Humanos

La función de Recursos Humanos es alinear el área con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. (Chiavenato 2002: 93)

Algunas de las características con las que cuentan los modelos se pueden describir a través de una evaluación del mismo:

- Facilitan disponer de las mejores técnicas para el recurso humano dentro de las empresas.
- Permiten desarrollar técnicas que son vitales para prestar un servicio eficaz a las personas.
- Los directores están adquiriendo técnicas de entrenamiento que son esenciales para gestionar con eficiencia y eficacia a los empleados de hoy en día.

Alhama (2004:27) menciona que:

Recurso humano es una capacidad desarrollable, capaz de convertirse en una ventaja empresarial de competitividad y productividad; es de vital importancia para la organización, pues si "el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá.

Rodríguez (2008) define al

Recurso humano como la conjugación de conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y actitudes puestas en práctica por una persona o grupos de personas comprometidas que alcanzan

resultados positivos en una organización y entorno determinado (p. 136).

Castañeda. (2016) expresa:

Se denomina recursos humanos: al trabajo que aporta los empleados de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

2.3. Glosario de términos

Capacitación: Entendido como el mecanismo de apoyo utilizados por toda la organización para amplificar y maximizar su rendimiento del personal (Robbins 1990, p.428).

DIVINCRI: Es una institución que cumple con funciones relevantes para la sociedad aportando al bienestar y tranquilidad de la ciudadanía, denunciando los delitos contra la propiedad privada la vida y la libertad entre otras funciones

Competencias: Conjunto de habilidades, destrezas actitudes y valores, que cuando se aplican dentro del trabajo se convierte en desempeño que favorece a alcanzar los objetivos de cualquier institución y/o empresa

Comportamiento Organizacional: es la manera en que los empleados actúan dentro de una organización. (Luengo 2013)

Comunicación: proceso mediante el cual el emisor trasmite mensajes transmitir o significados al receptor. (Flippo 1984).

Diagnóstico Organizacional: Es una manera efectiva detectar con anterioridad la situación de una organización para determinar las quebraduras entre el desempeño actual y el esperado, para luego contribuir con la solución para lograr las metas

Evaluación de Desempeño: procedimiento que pretende apreciar, el desenvolviendo de los empleados de una organización de la forma más sistemática y objetiva posible, Esta evaluación se ejecuta de acuerdo a las metas planteadas, los compromisos asumidos y las características personales.

Organización: Organización es la manera como se instala un sistema para lograr los resultados u objetivos ansiados.

Recompensas: Son los incentivos generalmente económicos con los cuales se puede estimular la actividad o el desenvolvimiento del trabajador hacia un resultado específico. Generalmente las recompensas crean un clima apropiado en la organización y /o empresas e instituciones, pero siempre y cuando no se sancione sino se incentive al trabajador a realizar bien su labor.

Retribución: Es un término que permite denominar al pago, estímulo, dispendio o gratificación que una persona percibe por una determinada tarea o acción realizada.

Espíritu de equipo: viene a ser la actitud entusiasta hacia el trabajo con otras personas como un equipo. Cuando se promueve el espíritu de equipo se percibe dentro de la organización un sentido de unidad.

Reconocimiento: Es una muestra de aprecio por un trabajo bien hecho

Rendimiento laboral: bien a ser el efecto alcanzado en un entorno de trabajo utilizando los recursos necesarios y disponibles.

Trabajo en Equipo: es el cumplimiento de un designio o una tarea a cargo de un grupo de personas. es una fortaleza de una organización

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

El Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

3.2. Hipótesis Específicas

- a) La Comunicación influye positivamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.
- b) La Autonomía influye positivamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.
- c) La Motivación influye positivamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

3.3. Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI)

Clima organizacional

Variable Dependiente (VD)

Desempeño laboral

3.4. Definición Operacional de las Variables

Variables	Indicadores
V.D: Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Autonomía• Motivación
VI: Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none">• Productividad• Eficacia• Eficiencia

3.5. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>General</p> <p>¿ De qué manera influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la influencia del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019</p>	<p>General</p> <p>El Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco -2019.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>a. Comunicación</p> <p>b. Autonomía</p> <p>c. Motivación</p>
<p>Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera influye la Comunicación en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019?</p> <p>b) ¿De qué manera influye la Autonomía en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019</p> <p>c) ¿De qué manera influye la Motivación en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco 2019</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Determinar Conocer si la Comunicación influye en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco -2019</p> <p>b) Determinar si Autonomía influyen en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco -2019</p> <p>c) Determinar si la Motivación influye en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Determinar la influencia de la Comunicación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019.</p> <p>b) Determinar la influencia de la Autonomía con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019.</p> <p>c) Conocer si la influencia de la Motivación con el Desempeño Laboral del personal administrativo de la DIVINCRI Cusco-2019</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>a. Productividad</p> <p>b. Eficacia</p> <p>c. Eficiencia</p>

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, puesto que busca dar información útil para crear alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo. Este tipo de investigación se diferencia por tener propósitos prácticos inmediatos como innovar, promover cambios en un sector de la realidad. (Carrasco 2007, p.43).

4.2 Nivel de investigación

La investigación tendrá un nivel descriptivo, ya que recoge datos para el posterior análisis y estudio.

4.3 Enfoque de investigación

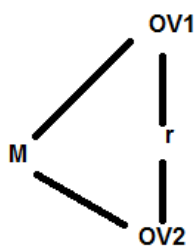
Según Hernández, et. al (2010) precisó que “Es aquel enfoque que maneja la recolección de datos de modo que se pueda probar la hipótesis, con fundamento a la medición y el análisis estadístico, para el establecimiento de patrones, comportamiento y probar teorías.” (p. 4).

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se usarán los datos recolectados para dar respuesta a las interrogantes

4.4 Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal ya que no se manipularon las variables que estudia.

Un diseño no experimental Según Carrasco (2007), son aquellos cuyas variables estudiadas no se manipulan de forma deliberada. La manera de proceder es observar los fenómenos a analizar tal y como se presentan en su contexto natural.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima Organizacional

V2: Desempeño Laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.5 Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta investigación será al personal administrativo de la DIVINCRI en la ciudad del Cusco.

4.6 Población de estudio

Estuvo conformada por el total de trabajadores administrativos de la DIVINCRI Cusco -2019 que fueron 42 personales administrativos.

Los criterios de selección a seguir para identificar a los sujetos que integran la población son los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Personal administrativo que trabaja en la institución por más de tres meses
- Personal que desee participar

Criterios de exclusión:

- Personal administrativo que no trabaja en la institución por más de tres meses
- Personal que no dese participar

4.7 Tamaño de muestra

Se decidió tomar como muestra toda la población, de manera que estuvo compuesta por los 42 trabajadores administrativos. En vista que la población es muy pequeña.

4.8 Técnicas de recolección de datos

- a. **La técnica:** La técnica que se usa en esta investigación para recolectar, procesar y analizar la información sobre el objeto de estudio fue la encuesta.
- b. **Instrumento:** Cuestionario que constó de 19 preguntas realizadas al personal administrativo de la DIVINCRI en la ciudad del Cusco.

4.9 Análisis e interpretación de la información

Los datos una vez realizada la encuesta fueron debidamente ordenados y trasladados a una base de datos donde se tabularon para iniciar el análisis estadístico

Se utilizó una estadística descriptiva, mediante el uso de tablas de frecuencias y gráficos, de esta forma poder interpretar apropiadamente el resultado de las 18 cada pregunta.

De igual manera para la contratación de las hipótesis, se plantearon hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa, utilizando en este caso como estadística de prueba la correlación.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Presentación

En este capítulo de la investigación, es el resultado del trabajo de campo que se realizó a personal administrativo de la DIVINCRI en la ciudad del Cusco, cuyos resultados son presentados en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones, lo que nos permitió contrastar las hipótesis y la discusión de resultados para luego presentar las conclusiones y recomendaciones.

5.1.1. Resultados de la encuesta aplicada

Tabla 1

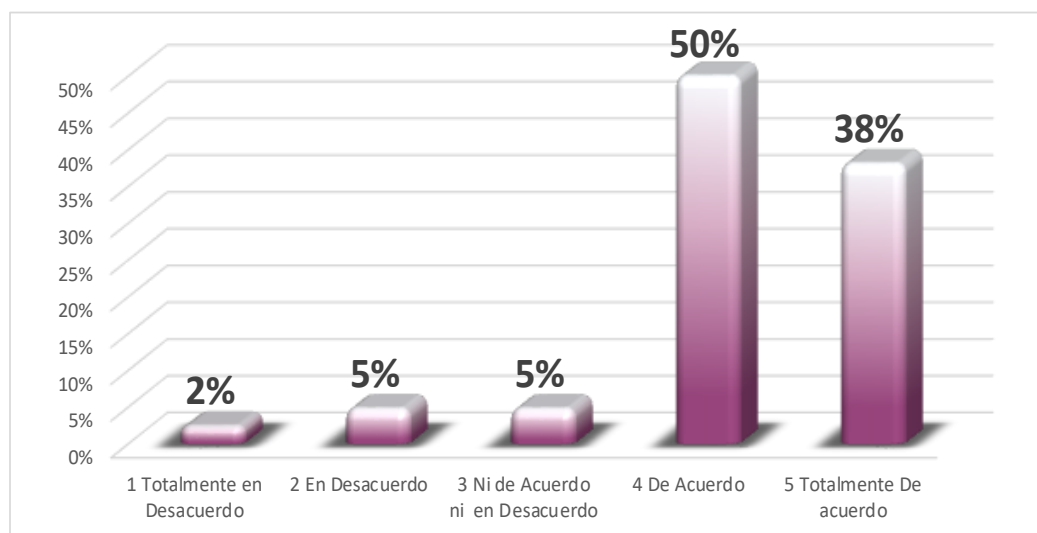
Existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	2	5%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	5%
4 De Acuerdo	21	50%
5 Totalmente De acuerdo	16	38%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 1

Existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico y tabla N° 1 se aprecia que del 100% de la muestra encuestada un mayoritario 50 % está de acuerdo con la premisa, seguido de un 38% que están completamente de acuerdo mientras que minoritario 5% en desacuerdo y un ínfimo 2% está totalmente en desacuerdo.

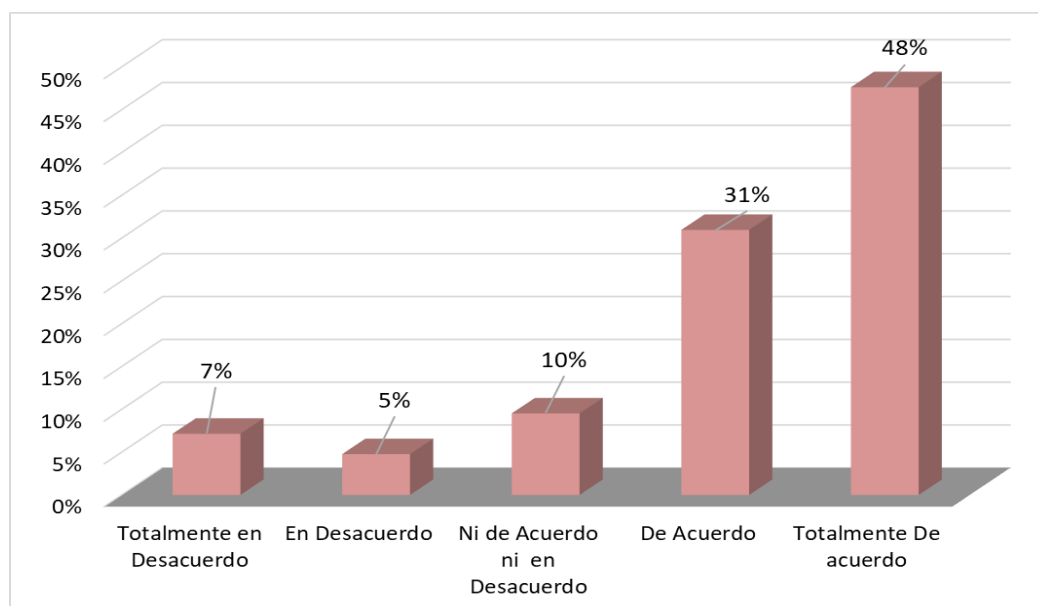
Tabla 2

El Clima Organizacional que existe en su institución

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	3	7%
En Desacuerdo	2	5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	10%
De Acuerdo	13	31%
Totalmente De acuerdo	20	48%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

El Clima Organizacional que existe en su institución

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico y tabla N° 2 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra el 48 % está totalmente de acuerdo al igual que 17 % están de acuerdo con el Clima Organizacional que existe en la institución, sin embargo, un 10% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7% está totalmente en desacuerdo y 5% está en desacuerdo.

Tabla 3

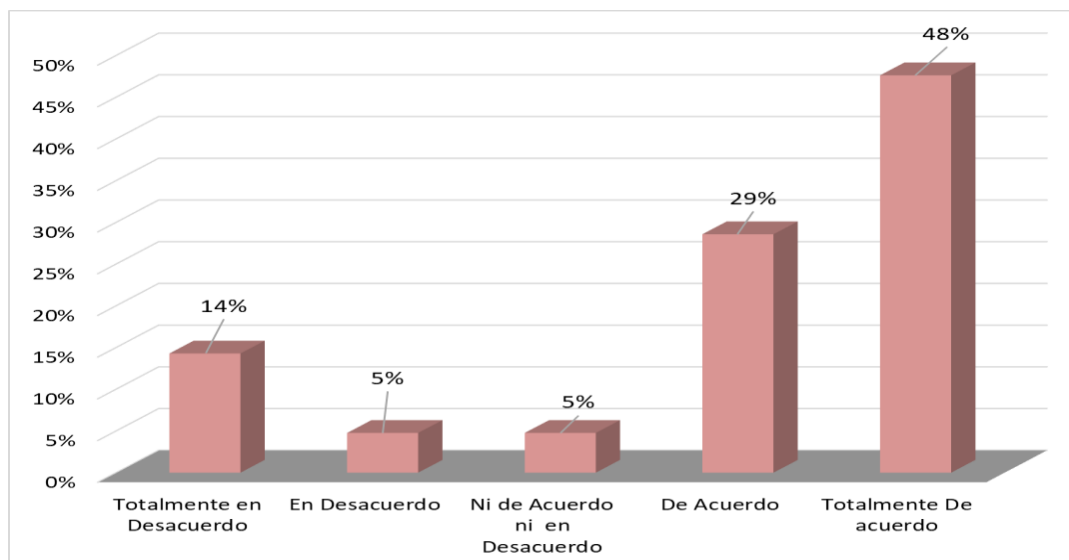
Canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	6	14%
En Desacuerdo	2	5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	5%
De Acuerdo	12	29%
Totalmente De acuerdo	20	48%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3

Canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico y tabla N° 3 se observa que de las 42 personas administrativas que representa el 100% de la muestra el 48 % está totalmente de acuerdo, el 29% están de acuerdo con los canales de comunicación y el manejo de información que se ejercen en la institución, sin embargo, el 5% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% está en desacuerdo y otro 14% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

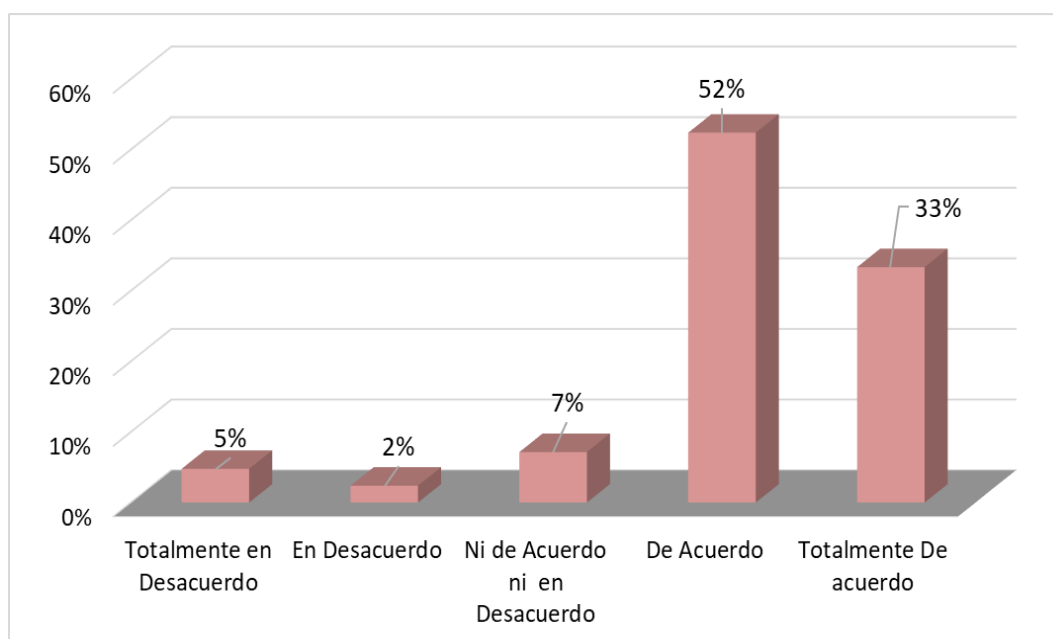
Existe autonomía que le permiten tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	2	5%
En Desacuerdo	1	2%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	7%
De Acuerdo	22	52%
Totalmente De acuerdo	14	33%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Existe autonomía que le permiten tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico y tabla N° 4 se observa que de las 42 personas administrativas que representa el 100% de la muestra el 33 % está totalmente de acuerdo, el 52% están de acuerdo que existe autonomía que le permiten tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo, sin embargo, el 7% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% está en desacuerdo y otro 5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 5

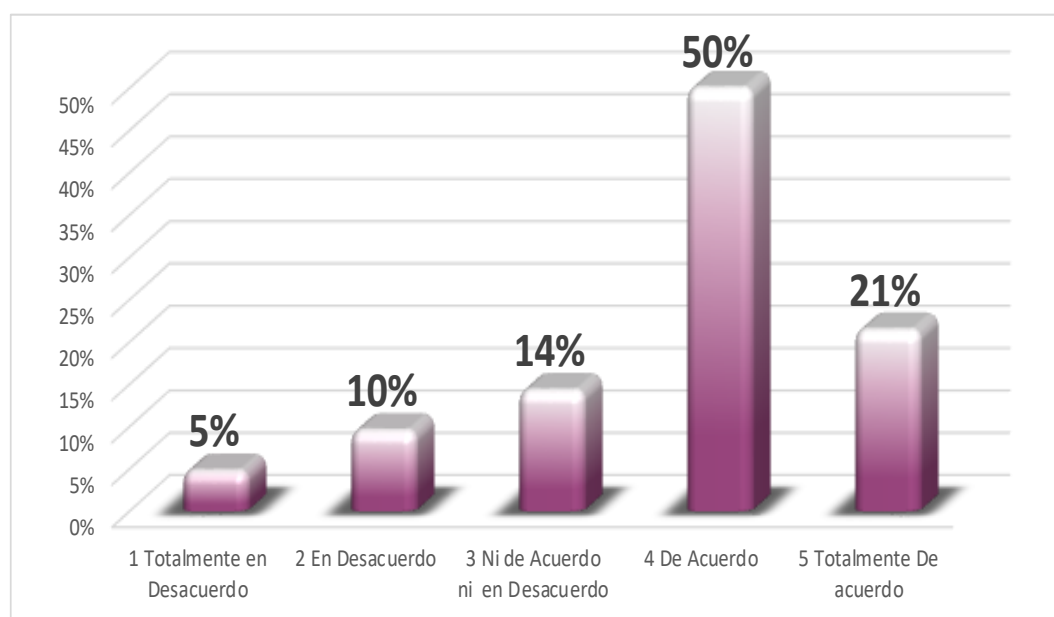
Sus compañeros se toman con responsabilidad sus funciones

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	5%
2 En Desacuerdo	4	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	14%
4 De Acuerdo	21	50%
5 Totalmente De acuerdo	9	21%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

Sus compañeros se toman con responsabilidad sus funciones



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico y tabla N° 5 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 50 % está totalmente de acuerdo que sus compañeros se toman con responsabilidad sus funciones, de forma similar el 21% están completamente de acuerdo, mientras que el 10 % y 5% de la muestra está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

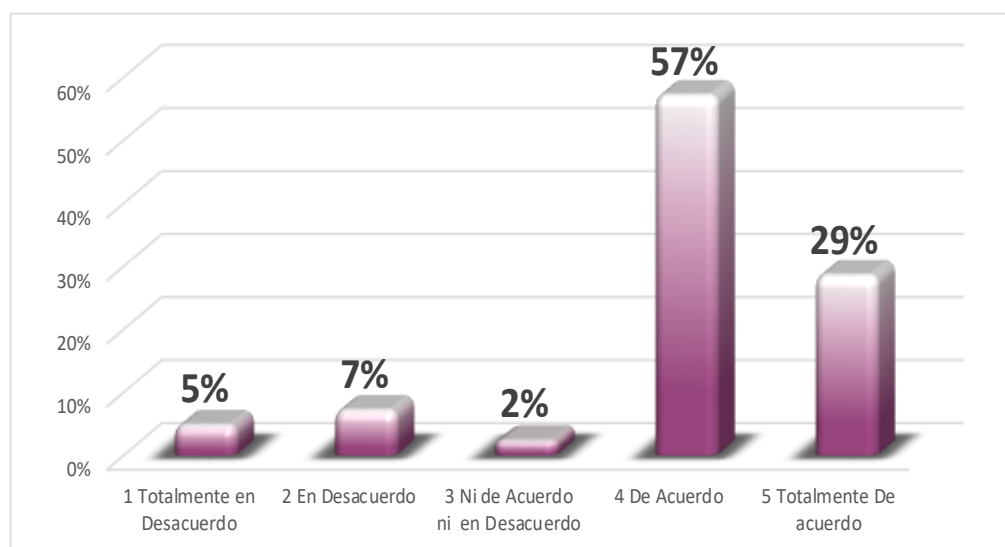
Tabla 6

Iniciativa a la hora de efectuar actividades programadas

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	5%
2 En Desacuerdo	3	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
4 De Acuerdo	24	57%
5 Totalmente De acuerdo	12	29%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

Iniciativa a la hora de efectuar actividades programadas

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico y tabla N° 6 se puede apreciar 24 administrativos que representa un mayoritario porcentaje que 57 % de acuerdo con tener iniciativa a la hora de efectuar sus actividades programadas, seguido del 29% están totalmente de acuerdo mientras que un porcentaje minoritario de 14 % no están de acuerdo en cierta medida

Tabla 7

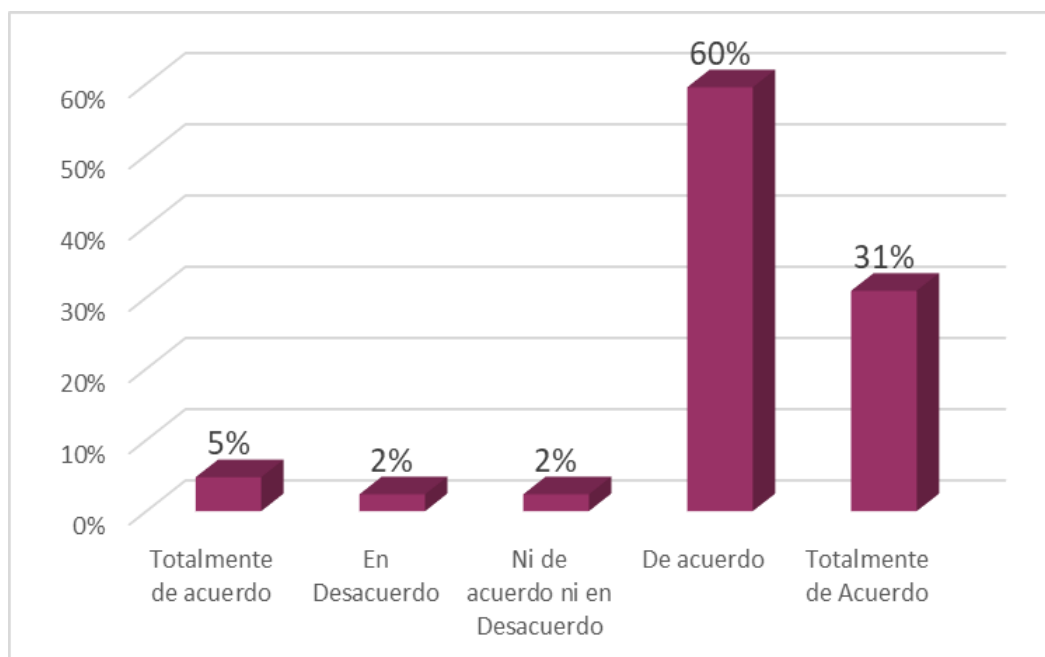
Su participación es considerada en la planeación de las actividades

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	2	5%
En Desacuerdo	1	2%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
De Acuerdo	25	60%
Totalmente De acuerdo	13	31%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

Su participación es considerada en la planeación de las actividades



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 7 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 60 % confirman que su participación es considerada en la planeación de las actividades y el 31% está totalmente de acuerdo, por otro lado, y un minúsculo 2% y el 5% del personal no están de acuerdo

Tabla 8

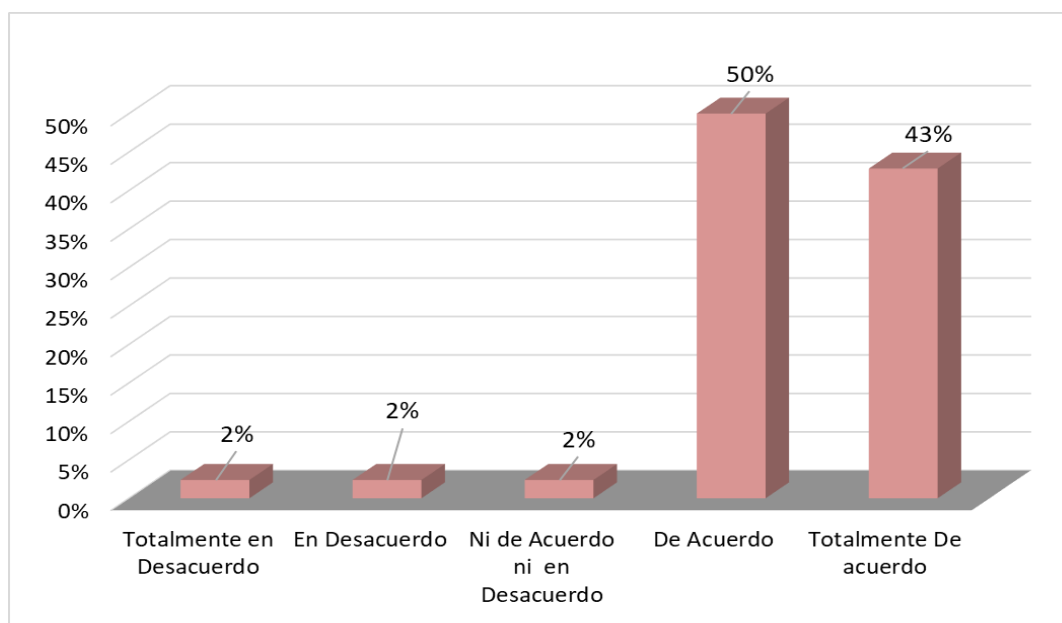
Parte de la motivación es una remuneración apropiada para el tipo de trabajo que desarrolla

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	1	2%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
De Acuerdo	21	50%
Totalmente De acuerdo	18	43%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 8

Parte de la motivación es una remuneración apropiada para el tipo de trabajo que desarrolla



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 8 se observa que de las 42 personas administrativas que representa el 100% de la muestra el 43 % está totalmente de acuerdo, el 50% están de acuerdo que existe autonomía que le permiten tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo, sin embargo, el 2% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% está en desacuerdo y otro 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

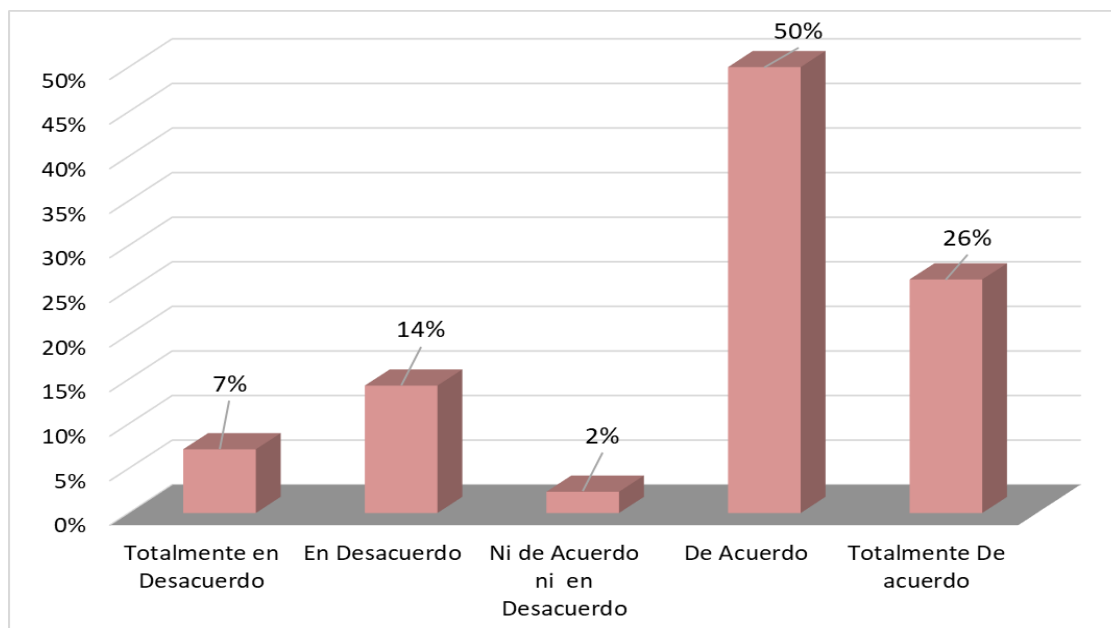
Suelen hacer felicitaciones públicas o ascenso por méritos obtenido

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	7%
2 En Desacuerdo	6	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
4 De Acuerdo	21	50%
5 Totalmente De acuerdo	11	26%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 9

Suelen hacer felicitaciones públicas o ascenso por méritos obtenidos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 9 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, la mitad de la muestra está de acuerdo que dentro de su trabajo suelen hacer felicitaciones públicas o ascenso por méritos obtenidos, así como el 26 % están completamente de acuerdo sin embargo el 14 % está en desacuerdo con dicha aseveración, y 7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

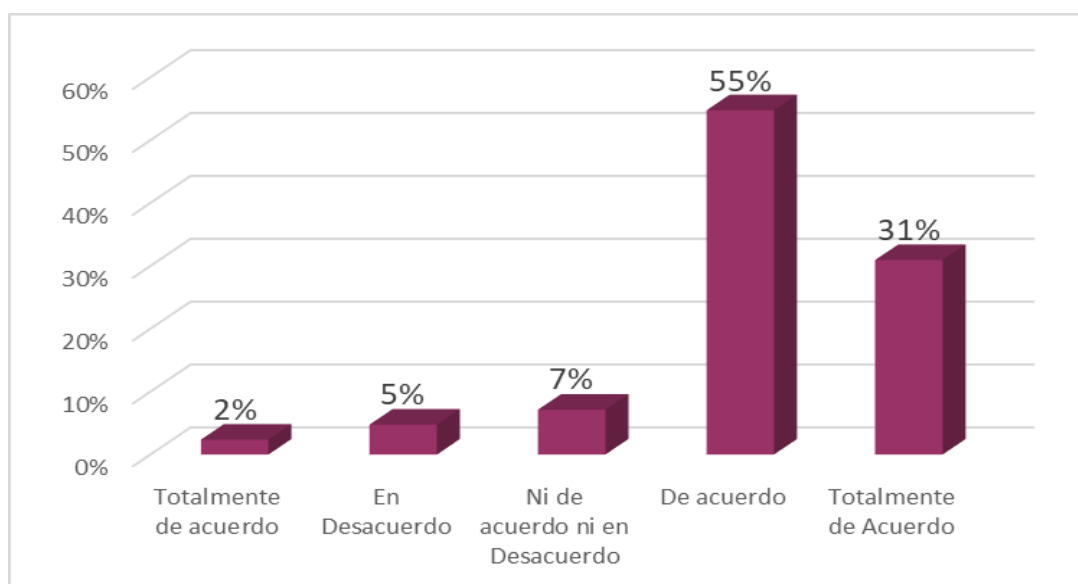
Las capacitaciones que brinda su institución le permiten hacer mejor su trabajo

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	2	5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	7%
De Acuerdo	23	55%
Totalmente De acuerdo	13	31%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

Las capacitaciones que brinda su institución le permiten hacer mejor su trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y el gráfico N° 10 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 55 % está de acuerdo que las capacitaciones que brinda su institución le permiten hacer mejor su trabajo, a esto se suma el 31 % que están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 5 % está en desacuerdo con dicha aseveración,

Tabla 11

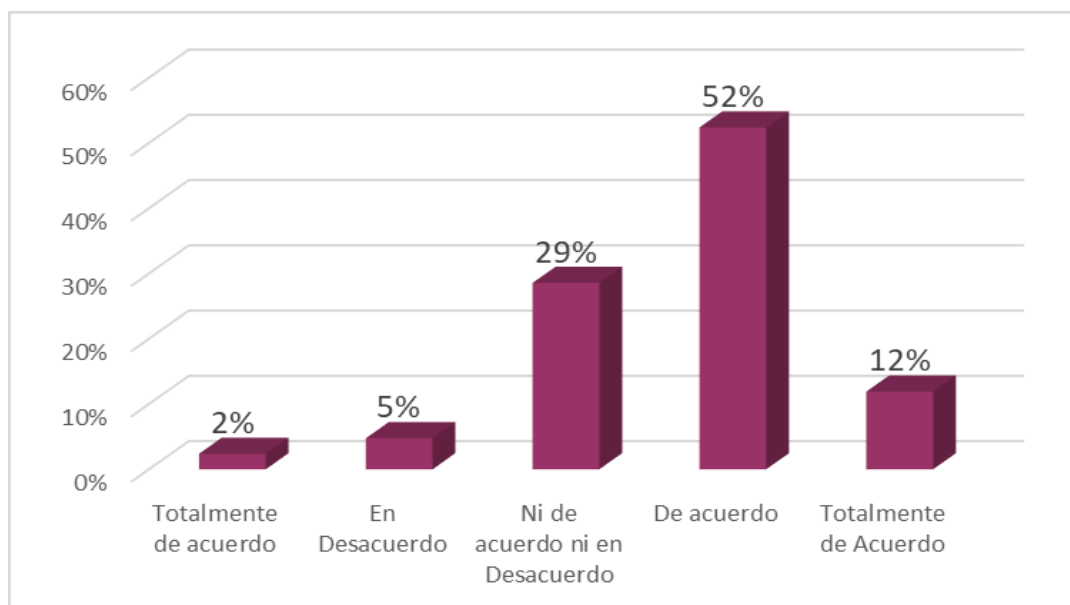
Los trabajadores están íntegramente comprometidos con sus funciones

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	2	5%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	29%
De Acuerdo	22	52%
Totalmente De acuerdo	5	12%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 11

Los trabajadores están íntegramente comprometidos con sus funciones



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico n° 11 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 52 % está de acuerdo con que los trabajadores están íntegramente comprometidos con sus funciones, al igual que el 12 % que están totalmente de acuerdo. Sin embargo, un considerable 29 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12

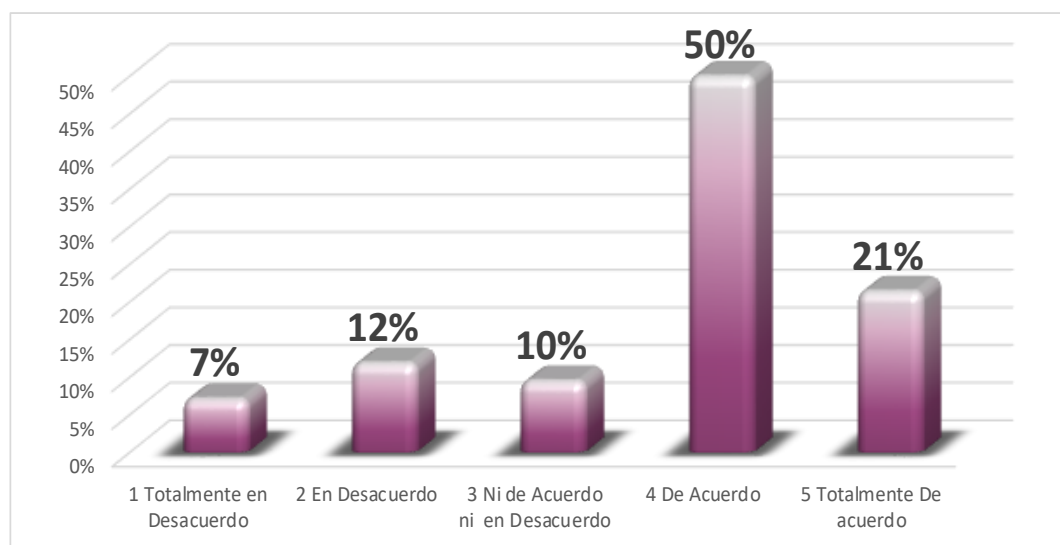
Los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	7%
2 En Desacuerdo	5	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	10%
4 De Acuerdo	21	50%
5 Totalmente De acuerdo	9	21%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 12

Los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 12 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 50 % está de acuerdo que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias un 21% está totalmente de acuerdo; el 12 % está en desacuerdo con dicha aseveración.

Tabla 13

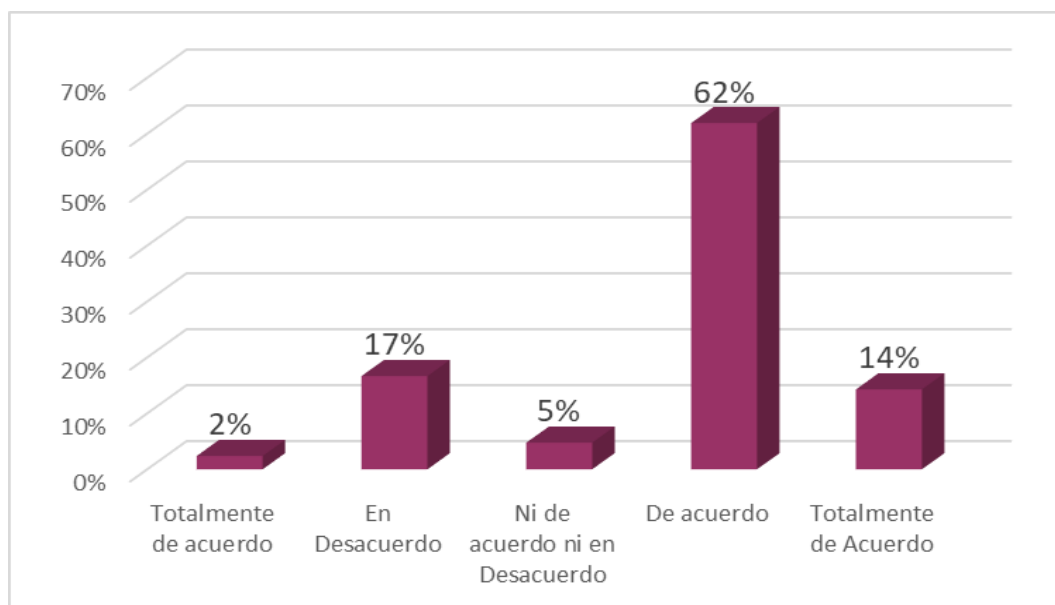
Se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	7	17%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	5%
De Acuerdo	26	62%
Totalmente De acuerdo	6	14%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 13

¿Considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo?



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 13 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 62 % está de acuerdo que se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo, el 14 % que están totalmente de acuerdo; Por otro lado, el 17 % no están de acuerdo.

Tabla 14

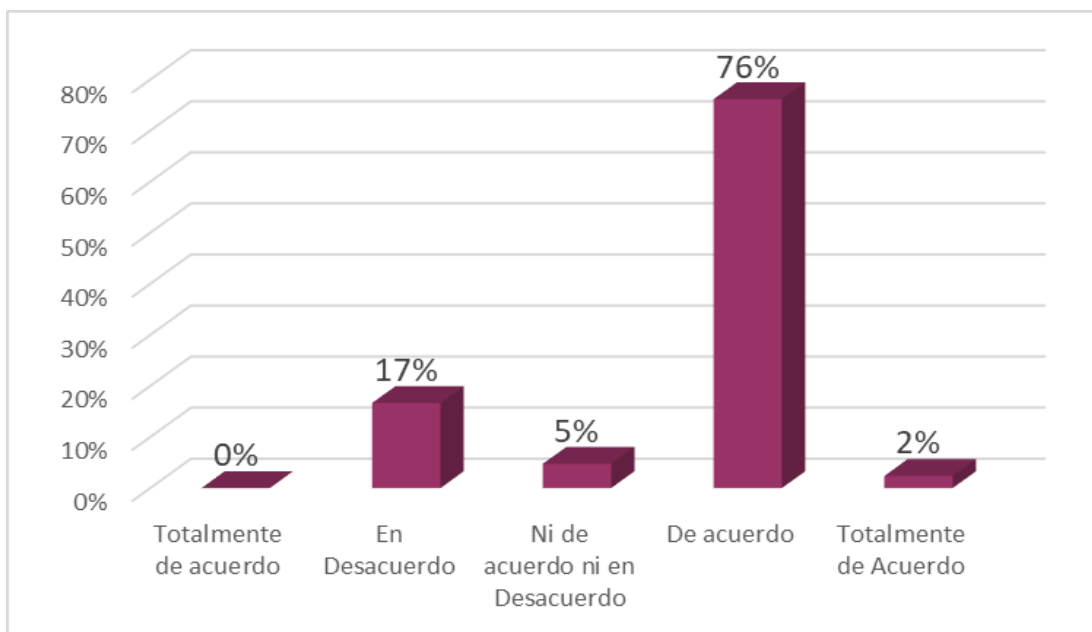
Los demás trabajadores tienen conocimiento de los procedimientos de su trabajo

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	7	17%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2	5%
De Acuerdo	32	76%
Totalmente De acuerdo	1	2%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 14

Los demás trabajadores tienen conocimiento de los procedimientos de su trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 14 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 76 % está de acuerdo que se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo, el 2 % que están totalmente de acuerdo.

Tabla 15

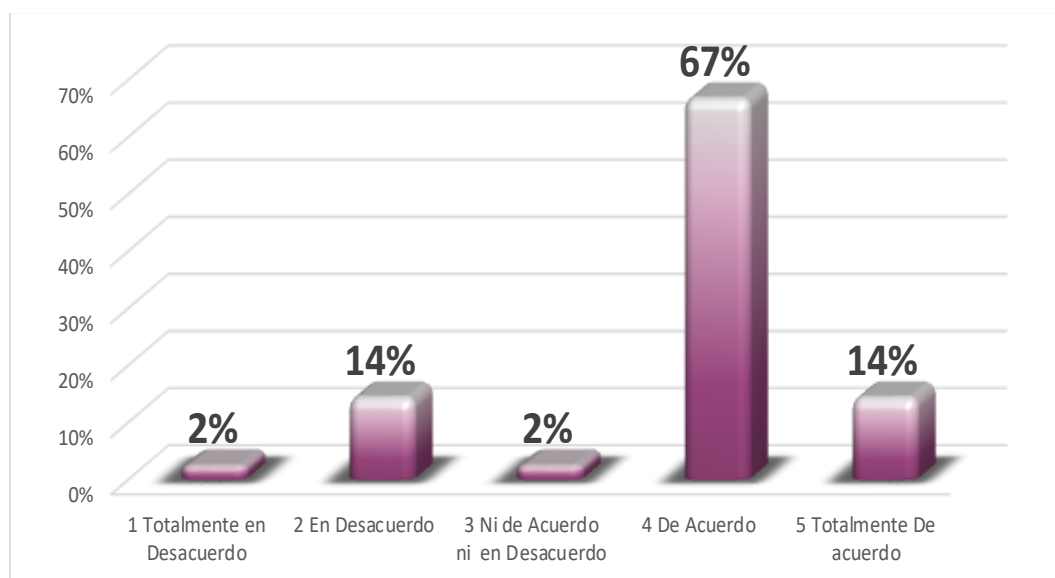
Responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	6	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
4 De Acuerdo	28	67%
5 Totalmente De acuerdo	6	14%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15

Responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 15 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, él 67% está de acuerdo que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo el 14% que están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 14 % está en desacuerdo con dicha aseveración, y 2% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 16

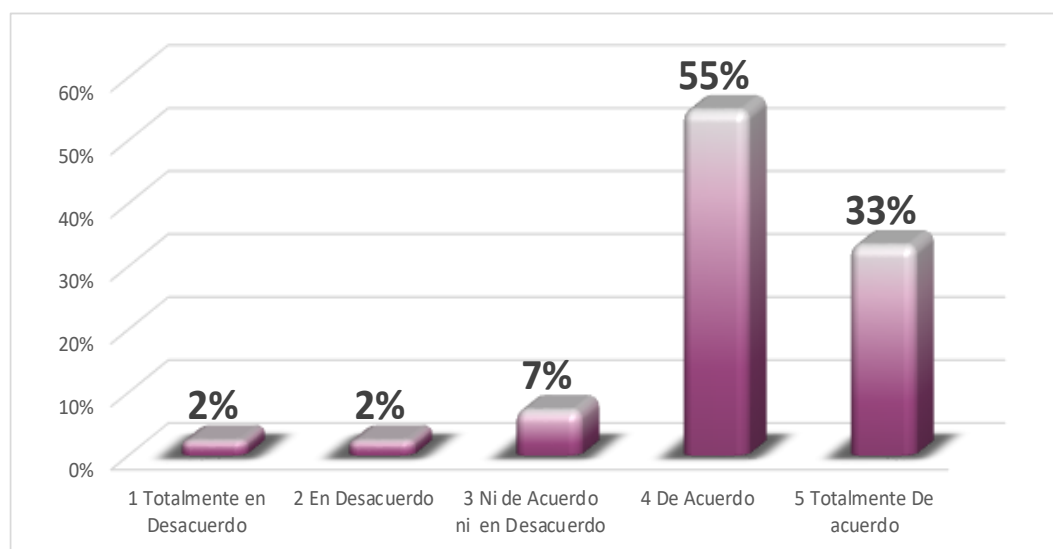
Sus compañeros tienen la capacidad o cualidad de alcanzar sus objetivos con escasos recursos

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	1	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	7%
4 De Acuerdo	23	55%
5 Totalmente De acuerdo	14	33%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16

Sus compañeros tienen la capacidad o cualidad de alcanzar sus objetivos con escasos recursos



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 16 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 55 % está de acuerdo que sus compañeros tienen la capacidad de alcanzar sus objetivos con escasos recursos, el 33 % que están totalmente de acuerdo; Por otro lado, un ínfimo porcentaje del 2 % no están de acuerdo con dicha pregunta.

Tabla 17

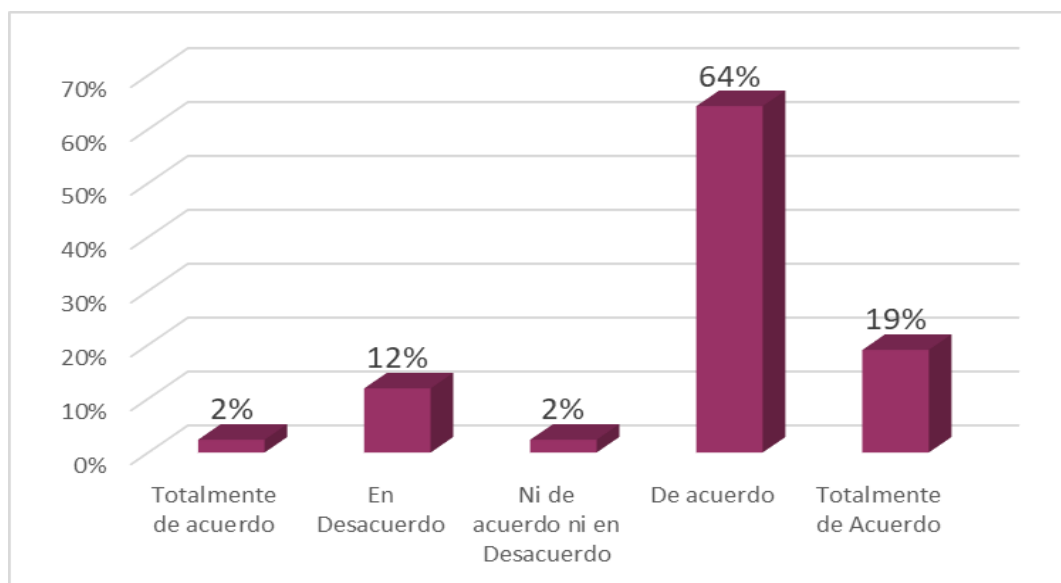
Se adapta con facilidad ante un cambio en su puesto de trabajo

Escala	Número	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	5	12%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
De Acuerdo	27	64%
Totalmente De acuerdo	8	19%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 17

Se adapta con facilidad ante un cambio en su puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico n° 17 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 64% está de acuerdo que se adapta con facilidad ante un cambio en su puesto de trabajo, el 19% que están totalmente de acuerdo; Por otro lado, el 12% está en desacuerdo

Tabla 18

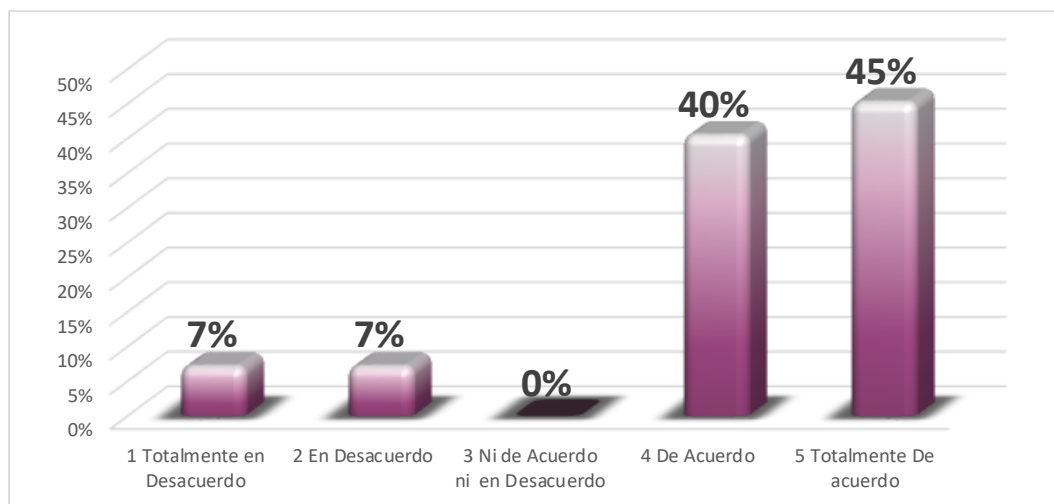
El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse eficientemente en su i puesto de trabajo

Escala	Número	%
Totalmente de acuerdo	1	2%
En Desacuerdo	5	12%
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
De acuerdo	27	64%
Totalmente de Acuerdo	8	19%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 18

El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse eficientemente en su i puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y grafico N° 18 se observa que de los 42 personales administrativos que representa el 100% de la muestra, el 40% y 45 % está en de acuerdo y totalmente de acuerdo sucesivamente que el nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse eficientemente en su i puesto de trabajo? mientras que el resto están en desacuerdo.

Tabla 19

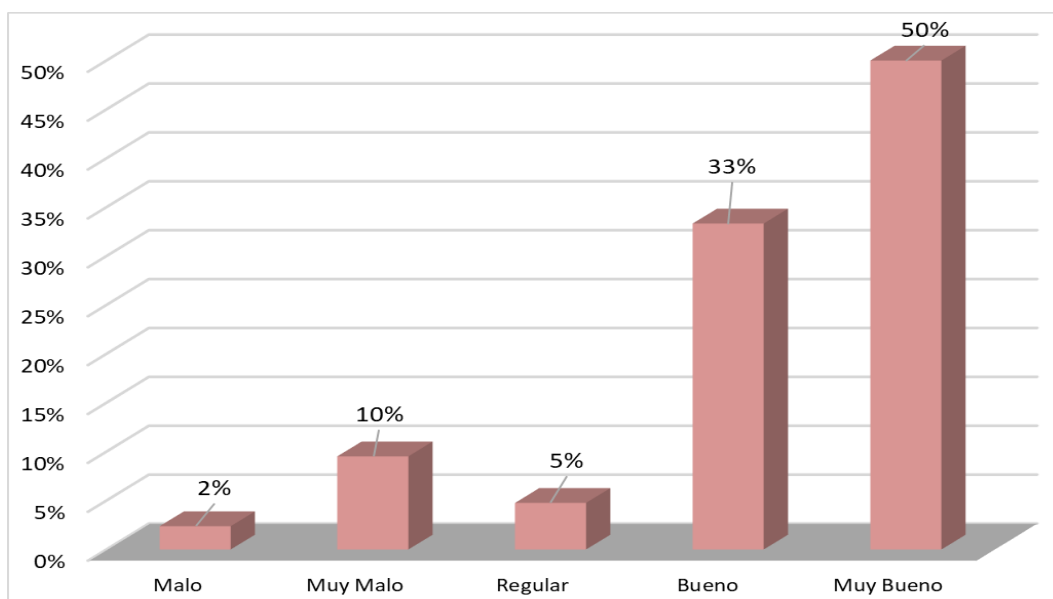
La mejora del desempeño laboral es necesario mantener un alto nivel de comunicación

Escala	Número	%
Malo	1	2%
Muy Malo	4	10%
Regular	2	5%
Bueno	14	33%
Muy Bueno	21	50%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 19

La mejora del desempeño laboral es necesario mantener un alto nivel de comunicación



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y gráfico N° 19 se observa que de las 42 personas administrativas que representa el 100% de la muestra, el 50% califica de muy bueno el desempeño laboral dentro de la empresa, el 33% Bueno, el 5% regular, el 10% muy malo y el 2% malo.

5.2. Prueba de las Hipótesis

Formulación de la Hipótesis General

HG: El Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

H0: El Clima Organizacional no influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

Frecuencias observadas						
Clima Organizacional	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0	1	0	1	1	3
En Desacuerdo	1	0	0	1	0	2
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	1	0	3	0	4
De Acuerdo	0	1	1	5	6	13
Totalmente De acuerdo	0	1	1	4	14	20
Total	1	4	2	14	21	42

Frecuencias observadas						
Clima Organizacional	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0,07	0,29	0,14	1,00	1,50	3,00
En Desacuerdo	0,05	0,19	0,10	0,67	1,00	2,00
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0,10	0,38	0,19	1,33	2,00	4,00
De Acuerdo	0,31	1,24	0,62	4,33	6,50	13,00
Totalmente De acuerdo	0,48	1,90	0,95	6,67	10,00	20,00
Total	1,00	4,00	2,00	14,00	21,00	42,00

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5 - 1) = 16$ grados de libertad.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 49.95$$

7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $49.95 > 26.296$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

El Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

Formulación de la hipótesis 1

H1: La Comunicación influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

H0: La Comunicación no influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

Frecuencias observadas						
La Comunicación	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	6	0	6
En Desacuerdo	1	0	0	1	0	2
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	0	0	2	2
De Acuerdo	0	2	1	1	8	12
Totalmente De acuerdo	0	2	1	8	9	20
Total	1	4	2	16	19	42
Frecuencias esperadas						
La Comunicación	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0,14	0,57	0,29	2,29	2,71	6,00
En Desacuerdo	0,05	0,19	0,10	0,76	0,90	2,00
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0,05	0,19	0,10	0,76	0,90	2,00
De Acuerdo	0,29	1,14	0,57	4,57	5,43	12,00
Totalmente De acuerdo	0,48	1,90	0,95	7,62	9,05	20,00
Total	1,00	4,00	2,00	16,00	19,00	42,00

1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5-1) = 16$ grados.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 38.24$$

7) Decisión Estadística

Dado que $38.24 > 26.296$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

La Comunicación influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

Formulación de la hipótesis 2

H2: La Autonomía influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

H0: La Autonomía no influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

Frecuencias observadas						
La Autonomía	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0	1	0	1	0	2
En Desacuerdo	0	0	1	0	0	1
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	1	0	1	1	3
De Acuerdo	1	1	1	12	7	22
Totalmente De acuerdo	0	1	0	0	13	14
Total	1	4	2	14	21	42

Frecuencias esperadas						
La Autonomía	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0,05	0,19	0,10	0,67	1,00	2,00
En Desacuerdo	0,02	0,10	0,05	0,33	0,50	1,00
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0,07	0,29	0,14	1,00	1,50	3,00
De Acuerdo	0,52	2,10	1,05	7,33	11,00	22,00
Totalmente De acuerdo	0,33	1,33	0,67	4,67	7,00	14,00
Total	1,00	4,00	2,00	14,00	21,00	42,00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5-1) = 16$ grados.

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 41.07$$

7. Decisión Estadística

Dado que $41.07 > 26.296$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

La Autonomía influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

Formulación de la hipótesis 3

H3. La Motivación influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

H0: La Motivación no influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

Frecuencias observadas						
La Motivación	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0	0	0	1	0	1
En Desacuerdo	0	1	0	0	0	1
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	1	0	0	0	1
De Acuerdo	0	0	1	11	9	21
Totalmente De acuerdo	1	2	1	2	12	18
Total	1	4	2	14	21	42
Frecuencias esperadas						
La Motivación	Desempeño Laboral					Total
	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Totalmente en Desacuerdo	0,02	0,10	0,05	0,33	0,50	1,00
En Desacuerdo	0,02	0,10	0,05	0,33	0,50	1,00
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0,02	0,10	0,05	0,33	0,50	1,00
De Acuerdo	0,50	2,00	1,00	7,00	10,50	21,00
Totalmente De acuerdo	0,43	1,71	0,86	6,00	9,00	18,00
Total	1,00	4,00	2,00	14,00	21,00	42,00

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En las tablas observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (5-1) = 16$ grados.

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 26.296.

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 30.50$$

7. Decisión Estadística

Dado que $30.50 > 26.296$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

La Motivación influye positivamente en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

5.3. Discusión de resultados

Mediante el análisis de los resultados se ha podido comprobar que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019; para ratificar dicha afirmación ha sido necesaria complementar mediante el sustento teórico relacionado directamente con el tema de investigación, tal como se detalla a continuación:

Rodríguez (2015) en su estudio la cultura organizacional ha sido entendida como el conjunto de particularidades que diferencian a una organización de otra; mientras que el clima laboral es el denominador común de la percepción individual de cada miembro, sobre su entorno. Si a estos aspectos se les agrega decisiones políticas, el resultado es una institución pública, sobre las cuales en nuestro medio se conoce muy poco.

Particularmente en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, una institución encargada de articular las acciones públicas tendientes al desarrollo social en el Ecuador, se ha evidenciado un clima laboral favorable y aspectos de la cultura organizacional alentadores, donde la satisfacción de sus miembros se revela optimista; sin descuidar, aspectos como la necesidad de implementar una gestión por procesos, la cual surgiría pese a las decisiones políticas, el debido reconocimiento por la excelencia en el desempeño de las y los servidores públicos y estabilidad laboral, lo cual mejoraría el nivel de compromiso e identidad institucional y el estado de bienestar en general, lo cual repercutiría positivamente en la productividad organizacional.

Sierra (2015) En su investigación nos manifiesta que la vida organizacional es un elemento valioso, como lo es el recurso humano quienes directa e indirectamente dan vida a la al clima laboral prevaleciente. En la perspectiva anterior se realizó una investigación tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar el Clima Laboral de los /as colaboradores/as el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio.

Cabe señalar que el ambiente laboral depende del trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el colaborador de la institución, elementos que conforman lo que se denomina el Clima Laboral. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el desempeño en el interno. En la actualidad este ha dejado de ser un elemento aislado en las entidades estatales para convertirse en una acción estratégica regulada dentro de la normativa de clasificación de puestos en la ley de Servicio Civil y su reglamento. Con ello surgió la necesidad de estudiar el clima laboral con base a resultados que influyen en los colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán para el buen desarrollo de la emocionalidad del mismo, la productividad laboral, relaciones interpersonales ascendentes y descendentes según la jerarquía de la institución y otros aspectos relacionados con la actitud de las personas, elementos físicos, materiales, sociales, psicológicos- emocionales, culturales, políticos y financieros, elementos relacionados con los colaboradores.

Cabrera (2018) El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, para lo cual se plantea un diseño de alcance correlacional para evaluar las relaciones entre las variables en estudio. Los resultados obtenidos muestran que el clima organizacional de los colaboradores que trabajan en la institución pública estudiada, es evaluada por la muestra en estudio como “muy favorable” lo que podría estar explicando, por lo menos parcialmente, por qué esta Institución Pública Peruana está siendo galardonada como la empresa donde la gente quiere trabajar y ha sido galardonada por la premiación “Great Place to Work”, su satisfacción laboral es valorada en este mismo estudio como “media”, siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores. Además, se pudo evidenciar la existencia de una relación positiva muy entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad.

Bobadilla (2017) estudio que permitió observar que el docente y su entorno laboral no son los adecuados para su desempeño y su perspectiva profesional, por

ende, para formar una educación de calidad se debe fortalecer su actividad laboral con una cultura de cambio para la mejora de los estudiantes en los Institutos Superiores de este ámbito. Toda vez que los docentes por vocación y misión pueden mejorar su desempeño laboral, y así mejorar su enseñanza, sus estrategias didácticas, y el uso de medios didácticos; además es innegable que el educador transmite su situación anímica a sus estudiantes, estos lo toman como modelo, de ahí la preparación del docente antes de su presentación en clase. En tal sentido la interacción de las personas dentro de la institución o centro de trabajo es generado por la buena organización y depende del ánimo o actitud de los docentes. El clima organizacional en la actualidad es uno de los problemas que aqueja en el siglo XXI. La preparación profesional para la inserción al campo laboral, hoy en día son mayores las exigencias, son mayores en este mundo globalizado, pues la humanidad entera enfrenta mayores desafíos comparados con generaciones en décadas pasadas. Las Instituciones de Educación Superior juegan un papel muy importante en este ciclo de formación de profesionales capaces de enfrentarse a esta realidad a la hora de insertarse en el ámbito laboral

Con las manifestaciones presentadas en el presente trabajo se finaliza corroborando que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019.

CONCLUSIONES

- a) El Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 49.95, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- b) La Comunicación influye positivamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 38.24, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- c) La Autonomía influye positivamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 41.07, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- d) La Motivación influye positivamente en el Desempeño Laboral del personal administrativo en la DIVINCRI, Cusco-2019, debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 30.50, lo que indica que es mayor al valor de 26.296 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda realizar una revisión de las gestiones administrativas que vienen siendo aplicadas en el centro comercial UNICACHI, Comas 2019, con la finalidad de identificar cuál de los procedimientos es necesario fortalecer para garantizar el correcto desarrollo empresarial, procurando el bienestar de los trabajadores y su satisfacción con la finalidad de que puedan prestar un buen servicio.
- b. Se recomienda establecer cadenas de mando entre los trabajadores de acuerdo a los conocimientos y su desempeño, con la finalidad de distribuir las responsabilidades según sus habilidades, para fomentar la participación equitativa de los trabajadores.
- c. Se recomienda ser puntuales en los pagos de los trabajadores e implementar el pago de bonos de acuerdo al cumplimiento de metas, para que de esta manera estén motivados a realizar sus labores.
- d. Se recomienda tener un ambiente laboral con espacio suficiente, limpio y organizado que garantice la seguridad de los trabajadores, así como también contar con todos los implementos necesarios para la realización del trabajo.
- e. Se recomienda establecer horarios laborales no extenuantes para los trabajadores, de modo que les permita realizar sus actividades personales sin dificultad y tener un descanso adecuado. Así como también un tiempo destinado para comer y recuperar energías.

Bibliografía

- Alhama,B.R; Alonso, A.F. y Núñez, MT. (2004) Nuevas Formas Organizativas. Instituto de Estudios e Investigaciones del Trabajo. La Habana.
- Alles, Martha. (2005) Desarrollo del talento humano basado en competencias. Ed. Granica
- Alles, (2002) Las competencias y evaluación del desempeño, un Enfoque de 360°. Madrid: Editorial. pp. 98.
- Alles, M. (2002). Desempeño por competencias: Evaluación de 360. México: Granica.
- Alhama, R; Arrastra, A & Martínez, T (2004) Nuevas formas organizativas. La Habana: Ciencias Sociales. p 27.
- Balkar, B. (2015). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. Turquía.
- Bobadilla Merlo California Carmen (2017) Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. tesis de la Universidad Nacional Del Centro del Perú. p. 84.
- Brunet, (1992) El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Pág. 33.
- Bustamante, M., J. Hernández, y L. Yáñez. (2009) Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca Estudios seriados en gestión de salud 5(11):20-39.
- Cabrera Salas Albert Leonardo (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana.
- Caldera, Rodolfo (2007) El Recurso humano en las empresas. <http://es.wikipedia.org>

- Carrasco, S. (2007). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. San Marcos. Perú.
- Castañeda, N. (2016). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016. Lima.
- Chiavenato Idalberto (2001) Administración de recursos Humanos. Edic. Popular. pp. 39.
- Chiavenato Idalberto (2002) Gestión del Talento Humano. Ed. McGraw – Hill
- Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos" Colombia. Editorial McGraw.
- Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humano (Tercer ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Dessler, G. (1979) Organización y administración, enfoque situacional. Bogotá: Prentice Hall Internacional.
- Dessler, G. (2009) Administración de Recursos Humanos. México D.F.: Pearson Educación.
- Flippo, E. (1984) Personnel management. New York: McGraw Hill.
- Goncalves, A. (1997) Dimensiones del Clima Organizacional. Bogotá, Colombia: Prentice Hall.
- Gómez, (2002) Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, 2. p. 61-77.
- González-Alva, S. (2017). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. San Martín Emprendedor, 5(2), 15-35.
- Hernandez, R. (2010) Fundamentos de Metodología de la Investigación. Tercera Edición McGraw-Hill. México: Interamericana Editores S. A.

- Jiménez, C. (2009) Motivación y Habilidades de Dirección. CEMCI.
- Litwin, G. y Stinger, H. (1978) Organizational Climate. Simon & Schuster, N.Y.
- Luengo, Y. (2013) Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia. Maracaibo. Venezuela.
- Madrigal, B. (2009) Habilidades Directivas. México D.F.: Mc Graw Hill/interamericana Editores S.A.
- Mendoza Sierra, M.I., A. Orgambidez Ramos, A.M. Carrasco González y J.C. León Jariego, (2014) Service climate as a mediator of organizational empowerment in customer-service employees, *The Spanish Journal of Psychology*, 17.
- Noboa, A. (2011) Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. Macao, Uruguay: Universidad de la República de Uruguay.
- Pedraza, Amaya, & Conde. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* v.16 n.3 Maracaibo.
- Robbins, S. (1990) Organizational theory. México: Prentice Hall.
- Rodríguez-Pinto, J., Rodríguez-Escudero, A. I., & Gutiérrez-Cillán, J. (2008). Order, positioning, scope and outcomes of market entry. *Industrial Marketing Management*, 37(2), 154-166.
- Rodríguez, D. (2005) Diagnóstico Organizacional. México: Alfaomega Grupo editor. 6ª. Edición. Pp. 236.
- Rodríguez Guerrero Hugo René (2015) Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social. Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolquí – Ecuador.

- Rodríguez, Y., Herrera, T. (2011) La gestión del talento humano como fuente generadora de innovación tecnológica. Propuesta metodológica para su aplicación. Ed. bibliociencias
- Sánchez, M y García, M. (2017) Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia Et Technica, Vol. 22, N°2. Recuperado de <http://www.redalyc.org>
- Sierra García María Alejandra (2015) El Clima Laboral en los/as Colaboradores/as del área Administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Guatemala.
- Slocum, H. (2009) Comportamiento Organizacional. México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Stoner James A, (1994) Administración. 6a. ed., Pearson.
- Toro, F. (1992). Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. Revista Interamericana de Psicología, Ocupacional, 11(1 y 2), 163-173.
- Viswesvaran, C. (2001) Assessment of individual job performance: A review of the past century and a look ahead. En N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viwesvaran (Edts.), Handbook of Industrial Work & Organizational Psychology, 110- 125. London: SAGE.
- Werther, B. & Davis, K. (2008) Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas, 6ta ed. McGraw Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D.F.

Anexos

Anexo N° 1. Instrumento

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “clima organizacional” y “desempeño laboral”. 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 ESCALA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

Cuestionario

Variable: clima organizacional

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
Dimensión: Comunicación						
1	¿Existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados?	1	2	3	4	5
2	¿Está de acuerdo con el Clima Organizacional que existe en su institución?	1	2	3	4	5
3	¿Los canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución?	1	2	3	4	5
Dimensión: Autonomía						
4	¿En su institución existe autonomía que le permiten tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Ud. toma con responsabilidades sus funciones?	1	2	3	4	5
6	¿Considera tener iniciativa a la hora de efectuar actividades programadas?	1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación						
7	¿Su participación es considerada en la planeación de las actividades?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que parte de la motivación es una remuneración apropiada para el tipo de trabajo que desarrolla?	1	2	3	4	5
9	¿Dentro de su trabajo suelen hacer felicitaciones públicas o ascenso por méritos obtenidos?	1	2	3	4	5

Variable: Desempeño laboral

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
Dimensión: Productividad						
10	¿Las capacitaciones que brinda su institución le permiten hacer mejor su trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Considera que los trabajadores están íntegramente comprometidos con sus funciones?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?	1	2	3	4	5
Dimensión: Eficacia						
13	¿Considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que los demás trabajadores tienen conocimiento de los procedimientos de su trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
Dimensión: Eficiencia						
16	¿Considera que sus compañeros tienen la capacidad o cualidad de alcanzar sus metas u objetivos con escasos recursos	1	2	3	4	5
17	¿Se adapta con facilidad ante un cambio en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
18	¿El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite desenvolverme en mi puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
19	Cómo califica el desempeño laboral dentro de la empresa	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Malo	Muy Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
ESCALA	1	2	3	4	5

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!