

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**ECONÓMICAS**



**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL INPE, CUSCO, 2019.”**

**Preparado por:**

**BACH. ADM.: QUISPE QQUECCAÑO, Guillermo**

**BACH. ADM.: JIMENEZ GOMEZ, Julieta Robertina.**

**Para optar el título profesional de:**

Licenciado en Administración

**LIMA – PERÚ 2019**

## DEDICATORIA

Primera mente las Gracias a Dios Padre Todo Poderoso a mi Santo Mártir Patrón San Sebastián; Seguidamente con todo mi cariño y mi amor esta tesis está dedicada a mi madre Eulalia Queccaño, que a pesar de su edad me sigue dando su apoyo moral e incondicional, a mi Hermano Pablo, por ser un hermano y padre, a mis hermanas Belén, Cristi, Mary y Prisila, por su gran preocupación y apoyo desprendido en los momentos más difícil de mi vida, y mi señor Padre, que desde el cielo, protege y guía mis pasos.

Bach. Guillermo Quispe  
Queccaño

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis hijas y familiares. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y cumplir con la meta trazada, a mis hijas, porque son el motivo y motor de seguir luchando cada día, a mi familia, quienes en el camino de mi vida se preocuparon por mi bienestar y educación siendo un gran apoyo en todo momento, entregando su fianza en los retos que se presentaba sin duda alguna con inteligencia y capacidad. Es por ello el logro de este objetivo, el amor y gratitud para ellos.

Bach. Julieta Robertina Jiménez  
Gómez

## **AGRADECIMIENTO**

Las Gracias a Dios Padre Todo Poderoso a mi Santo Patrón Mártir Patrón San Sebastián, por darme la fortaleza necesaria y culminar con mucho éxito esta etapa de mi vida, por representar la fuente de inspiración más grandiosa y seguir a paso firme adelante.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

El presente es en cumplimiento a los dispositivos contenidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, poniendo a consideración la presente tesis titulada: “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores del INPE, Cusco, 2019.” con el objetivo de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esperando que la presente tesis llene de satisfacción y sea la fuente de conocimiento para los próximos estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, junio del 2019

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
PRESENTACIÓN .....	v
ÍNDICE .....	vi
INDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1    Situación Problemática .....	17
1.2    Problemas de la Investigación .....	21
1.2.1    Problema General.....	21
1.3    Justificación .....	21
1.3.1    Justificación teórica .....	21
1.4    Objetivos.....	23
1.4.1    Objetivo General:.....	23
1.4.2    Objetivos específicos.....	23
CAPITULO II .....	24
MARCO TEORICO .....	24
2.1    Antecedentes de la investigación.....	24
2.1.1    Antecedentes Internacionales .....	24
2.1.2    Antecedentes Nacionales .....	27

2.2 Bases Teóricas .....	29
2.2.1 Conceptualización de la variable Clima Organizacional .....	30
2.2.2 Conceptualización de la Variable Desempeño Laboral .....	40
1.5 Glosario de términos .....	48
CAPITULO III .....	50
HIPOTESIS Y VARIABLES.....	50
1.1 Hipótesis General.....	50
3.2 Hipótesis Específicas .....	50
1.2 Identificación de variables.....	50
1.2.1 Variable independiente: Clima organizacional.....	50
1.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral .....	51
1.3 Operacionalización de variables .....	51
METODOLOGÍA.....	52
4.1 Tipo de investigación .....	52
4.2 Nivel de investigación.....	52
4.3 Diseño de la investigación.....	53
4.4 Unidad de análisis .....	54
4.5 Población de estudio .....	54
4.6 Tamaño de muestra .....	54
4.7 Selección de muestra.....	54
4.8 Técnicas de recolección de datos.....	55

4.9	Análisis e interpretación de la información.....	56
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados .....	57
	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	91
	CONCLUSIONES .....	93
	RECOMENDACIONES .....	95
5	Bibliografía .....	97
5.1	Matriz de consistencia .....	103



**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1.....	57
Tabla 2.....	58
Tabla 3.....	59
Tabla 4.....	60
Tabla 5.....	61
Tabla 6.....	62
Tabla 7.....	63
Tabla 8.....	64
Tabla 9.....	65
Tabla 10.....	66
Tabla 11.....	67
Tabla 12.....	68
Tabla 13.....	69
Tabla 14.....	70
Tabla 15.....	71
Tabla 16.....	72
Tabla 17.....	73
Tabla 18.....	73
Tabla 19.....	77
Tabla 20.....	77
Tabla 21.....	78
Tabla 22.....	81
Tabla 23.....	81

Tabla 24.....	82
Tabla 25.....	84
Tabla 26.....	85
Tabla 27.....	85
Tabla 28.....	88
Tabla 29.....	88

**INDICE DE GRÁFICOS**

GRAFICO 1 .....	57
GRAFICO 2 .....	58
GRAFICO 3 .....	59
GRAFICO 4 .....	60
GRAFICO 5 .....	61
GRAFICO 6 .....	62
GRAFICO 7 .....	63
GRAFICO 8 .....	64
GRAFICO 9 .....	65
GRAFICO 10.....	66
GRAFICO 11.....	67
GRAFICO 12.....	68
GRAFICO 13.....	69
GRAFICO 14.....	70
GRAFICO 15.....	71
GRAFICO 16.....	72
GRAFICO 17.....	73
GRAFICO 18.....	74
GRAFICO 19.....	76
GRAFICO 20.....	79
GRAFICO 21.....	83
GRAFICO 22.....	86
GRAFICO 23.....	89

## RESUMEN

La presente tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del INPE, Cusco, 2019.” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población investigación fue constituida por 80 trabajadores del INPE Cusco, la muestra ha sido determinada de una forma probabilística obteniendo un resultado de 60 servidores.

Para recopilar los datos referentes a las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, se escogió como técnica de recopilación de datos la encuesta y se empleó como instrumento un cuestionario, el cual que estuvo representado por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

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

La presentación de los resultados ha sido mediante tablas y gráficos, posterior a ello para comparar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Clima Organizacional se relaciona directa y positivamente con el (V2) Desempeño Laboral del INPE Cusco.

Para finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

**Palabras claves:** Eficiencia, gestión, calidad, servicio, organización, control, evaluación.

## ABSTRACT

The present thesis: "organizational climate and work performance of workers of INPE, CUSCO, 2019." is quantitative approach, applied type of correlational descriptive and non-experimental design. The research population was constituted by 80 workers of the Cusco INPE, sample has been determined in a way probabilistic getting a result of 60 servers. To collect data concerning the behaviour of the variables of organizational climate and work performance, was chosen as the technique of data collection the survey and was used as an instrument for collection of such a questionnaire, which was represented by 18 items with Likert rating scale. The analysis of the results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabbed, ordinate was subjected to a process of analysis and/or treatment through techniques of a statistical nature.

The presentation of the results has been using tables and graphs, post this to compare the hypothesis applied statistical technique Chi square, showing the general hypothesis where the (V1) organizational climate relates directly and positively with (V2) job performance of the Cusco INPE.

To finally present the conclusions and proposals of the study recommendations.

Keywords: Efficiency, management, quality, service, organize, monitor, evaluate.

## INTRODUCCIÓN

El INPE, Cusco, es una Institución Pública Descentralizada, rector del sistema penitenciario a nivel regional, Cusco, Apurímac y Madre de Dios, se encarga de administrar el sistema penitenciario nacional, reinsertando social y positivamente la población penitenciaria, con condiciones de vida adecuada y con personal altamente calificado; comprende tres áreas Administración, Tratamiento y Seguridad; como toda organización.

La trabajo de investigación formula por objetivo determinar la influencia del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los servidores del INPE Cusco, tomando en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, identificar el planteamiento del problema, lo importante que implica, el conocimiento del clima organizacional, basada en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los servidores y su relación con el desempeño laboral.

En el **capítulo II**, el marco teórico; se describe los antecedentes internacional y nacional de igual modo los conceptos relacionados con las variables de estudio.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En el presente capítulo exponemos los supuestos que ayudarán a solucionar el problema de la investigación, de igual modo se

establece indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de las variables expuestas.

En el **capítulo IV**, la metodología de la investigación, describiéndose el método que se emplea, en este caso el descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal.

En el **capítulo V**: se encuentra la presentación de resultados, en el cual se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, a través de las encuestas.

Las conclusiones y recomendaciones se plantean con la finalidad de fortificar las acciones de agrupación entre los trabajadores y los funcionarios de la institución, a fin de permitir un buen desarrollo de sus estrategias cotidianas.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Situación Problemática**

Las entidades u organizaciones públicas o privadas en un contexto internacional, como entes de desarrollo brindan en la administración del Capital Humano una gran ocasión y un tremendo desafío desde un enfoque profesional, empezando del antecedente; de que el capital humano es el enfoque importantísimo y clave en la determinación de la ventaja o desaparición de una organización. De esta manera para las organizaciones ya sea público o privado, el clima organizacional es visto como un enfoque fundamental para lograr mejorar la aptitud, eficiencia y eficacia en cuanto a la organización. La medición del clima organizacional brinda a las organizaciones información importante para el mejorar desarrollo y funcionamiento de toda la institución; Así mismo los colaboradores con un alto nivel de satisfacción laboral tienen un rendimiento óptimo y potencian sus habilidades, las empresas o entidades al enfocarse en conocer los problemas que aquejan a sus trabajadores, pueden encontrar soluciones en aquellos puntos débiles que pueden ser con el vínculo laboral, la comodidad en el ambiente físico, el incentivo en las prestaciones, el desarrollo como línea de carrera en el trabajo, etc. El resultado se refleja en un clima laboral positivo esto a su vez aporta para llegar o alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Entidad.

Sobre Clima organizacional Según Salldoval (2004) nos indica que, las organizaciones tienen cualidades o elementos peculiares sin embargo las organizaciones tienen uno elementos importantes de descripciones y concepciones. El entorno interno en que se encuentra las instituciones lo forman fundamentalmente el elemento humano y es visto como el clima organizacional; Esto quiere decir que cada organización tiene su característica propia de desarrollar su ambiente laboral.

Según Chiavenato (2001) Menciona que el desempeño es con el personal demuestra la eficacia trabajando dentro de las organizaciones en la que es necesaria para cumplir con las actividades de la organización en ella el individuo funciona con una mayor productividad y entusiasmo laboral.

El INPE, Cusco, es una Institución Pública Descentralizada, rector del sistema penitenciario a nivel regional, Cusco, Apurímac y Madre de Dios, administra el aparato penitenciario nacional, resocializando y reingresar social y favorablemente a la población carcelaria.

Como en toda Organización existen una serie de problemas en el INPE Cusco, que impiden desarrollar adecuadamente sus actividades cotidianas y como tal lograr resultados positivos en cuanto a la administración de los elementos humanos, la deficiencia en la poca capacidad para lograr soluciones, el clima organizacional,

la escasa preparación, una débil comunicación, el poco reconocimiento a los logros laborales, etc.; son los problemas que se tiene que resolver si objetivamente se quieren lograr rendimientos positivos dentro de INPE Cusco.

Generalmente los requerimientos de la Institución y su faltantes no coinciden con las adecuaciones y/o proyecciones del personal, al igual que su forma de trabajar en los puestos que trabajan debido a que ellos no se objetivan con la visión institucionales añadiendo a ello que se encuentran permanentemente disconformes, lo que hace muy difícil que los resultados en el desarrollo de sus funciones encomendadas sea lo esperado.

Los niveles de eficacia, eficiencia y el rendimiento adecuado al interior de una institución son muy importantes, si todavía es del sector público, debido a que un adecuado ejercicio y crecimiento del potencial humano en concordancia al clima laboral dentro de la institución, puede originar el rendimiento y/o resultado positivo de metas y objetivos de los trabajadores en las áreas donde fueron contratados.

El personal del INPE Cusco, muestran su descontento, aparte de las insuficientes remuneraciones que perciben, por las condiciones de trabajo existentes, tales como:

Alta rotación interna y externa de trabajadores administrativos y de seguridad a puestos para los cuales en algunos

casos no están preparados, principalmente la parte administrativa y de tratamiento, baja predisposición a la cooperación entre las áreas, conflicto entre trabajadores administrativos y de seguridad.

La designación de cargos directivos se efectúa sin tener en cuenta la capacitación y preparación, no permitiendo aprovechar al máximo las potencialidades y capacidades del personal profesional y sin atender a criterios de aptitud y actitud gerencial,

El personal contratado, presenta un estado de tensión principalmente por la inestabilidad laboral.

Todos estos aspectos derivan en un índice de ausentismo físico y ausentismo emocional o psicológico que sumado a la tensión en el trabajador por presencia de problemas extra institucionales (familiares y otros) disminuyen su rendimiento laboral.

No hacer frente a estos problemas y profundizarlo mucho más, traería como consecuencia más notoria y visible en:

Un mayor índice de personal ausente tanto física como emocionalmente, así como desmotivado, disminuiría su rendimiento poniendo en riesgo la calidad de los servicios administrativos y de seguridad.

Perdida y deterioro de la imagen institucional y por tanto como Institución; la agudización de contradicciones entre objetivos individuales e institucionales podría generar conflictos laborales.

Estos hechos podrían entenderse y evitarse desarrollando estrategias integrales para la formación del potencial humano y sobre

todo para generar un clima organizacional y un desempeño laboral que redunde en un mejor del rendimiento del personal.

## **1.2 Problemas de la Investigación**

### **1.2.1 Problema General**

¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal del INPE, Cusco?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del INPE cusco,2018
- b) ¿De qué manera la comunicación eficaz influye en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco?
- c) ¿De qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco?

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación teórica**

Esta investigación permitirá encontrar, comparar y confirmar una adecuada preparación y capacitación del valor humano, para mejorar los resultados esperados de la labor a desarrollar en el desempeño de sus funciones, así como su productividad, el cual será sustentado con las teorías que al respecto existen el cual desarrollaremos.

Este estudio se basa y se justifica; en la teoría que plantea **Melia y Peiró** para la variable satisfacción Laboral y en lo sostenido por **Licker** para el clima organizacional. De igual modo el nuevo

enfoque de la reingeniería y la modernización de las organizaciones públicas y privadas respecto a su administración.

La estrategia de incrementar y reforzar la eficiencia y la eficacia de las instituciones para lograr el mayor productividad posible en la administración de sus recursos, materiales, humanos y financieros, para hacer frente a las competencias que se incrementaba día a día entre las organizaciones e instituciones.

También surge como necesidad prioritaria la mejora del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, ya que en estos últimos tiempos el factor de salud físico mental (estrés) viene afectando muy notablemente en los servidores de todas las organizaciones e instituciones, esto por tipo de ambiente en el cual desarrollan sus actividades, bajas remuneraciones, falta de capacitaciones y motivaciones etc.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Lo propuesto a desarrollar, será útil para el mejoramiento y la satisfacción, tanto del clima y desempeño laboral de los trabajadores dentro de la Institución, los directos beneficiarios, con los hallazgos de esta tesis incluirán los propios colaboradores y, por ende, la institución, como también los usuarios que la utilizan los servicios de esta institución, reflejaría un incremento sustancial en la atención de los servicios que se presta y como resultado de ello, se tendría el cambio de actitud del personal en el desempeño de sus funciones.

De igual manera, lo propuesto coadyubara a que la institución mejore en la atención del clima organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores, contribuyendo en el logro de sus objetivos

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General:**

Conocer si la comunicación eficaz influye en el clima laboral y el desempeño laboral del personal del INPE Cusco

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Conocer si la comunicación eficaz influye en el clima y desempeño laboral del personal del INPE Cusco
- b) Conocer si el trabajo en equipo influye en el clima y desempeño laboral del personal del INPE Cusco.
- c) Conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

###### **López; Larco y Ortiz, (2015) Resumen**

La presente investigación concluyó la relación que existe entre el perfil profesional del estudiante de administración de empresas hoteleras de la universidad Internacional del Ecuador con la contratación de profesionales en el campo turístico. Se realizaron encuesta a los egresados de la carrera también se evalúa y compara el perfil profesional que obtuvo durante la vida estudiantil con el perfil que se necesita y la demanda del mercado laboral a nivel del sector de turismo. Los resultados de la investigación establecieron esclarecer los factores que influyen de forma positiva o negativa entre perfil profesional y la inserción laboral.

###### **Peña; Díaz y Carrillo, (2014) Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue encontrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una mini empresa familiar industrial de esta manera se facilitó Al titular de la empresa recomendaciones de reforzamiento y de mejora.



Para realizar el presente estudio se determinó una muestra de 30 empleados A quienes se le aplicó un cuestionario tipo escala de likert para realizar un análisis del clima organizacional utilizando el modelo organizacional de seis casillas de Weisbord compuesto por 25 preguntas relacionados con 6 variables y para estimar la satisfacción laboral se aplicó el aplicativo de JSS de Spector, que comprende 13 reactivos involucrando 8 variables. El análisis para demostrar la confiabilidad de los cuestionarios se usó el coeficiente de Alfa de cronbach Asimismo se usó el programa SPSS versión 17.0

#### **Ospina, (2010) Resumen**

La presente investigación fue desarrollada enfocándose en estudiantes de las carreras de administración de empresas, administración de turismo, administración de negocios internacionales, economía, contabilidad, y para en el lenguaje administrativo, competencia, habilidades técnicas, entre otros. Todos estos elementos permiten una formulación de las actividades correspondientes para lograr una ventaja competitiva y de esta manera lograr la estabilidad en las empresas debido que actualmente el entorno está globalizado.

**Larios; Aguilar y Barrera (2016) Resume**

El trabajo de investigación es de tipo concluyente descriptiva, en ella se aplicó el instrumento de la encuesta a funcionarios y trabajadores administrativos de organizaciones educación universitaria; dentro de ellos una Universidad Católica, una universidad evangélica protestante una Universidad con enfoque laico. El objetivo de la investigación radica en la evaluación del clima organizacional de las universidades privadas de México, de para las universidades en estudio se identificó cuál es el clima organizacional y su incidencia en la toma de decisiones y en la competitividad de esas organizaciones. Las conclusiones concluyentes determinaron que la universidad con enfoque laico presenta un clima organizacional autoritario, mientras que la universidad evangélica un clima también autoritario y finalmente la Universidad Católica un clima organizacional participativo.

**Vázquez, (2017) Resume**

Se concluye que fue realizada en la universidad agraria de La Habana “Fructuoso Rodríguez Pérez” Tuvo como objetivo determinar ciertas características de habilidades directivas de los funcionarios de los departamentos administrativos de dicha organización. Utilizó métodos teóricos y estadísticos así como

técnicas de entrevistas, encuestas, la observación, análisis documental y consulta a expertos se encontraron los siguientes problemas como insuficientes documentos normativos los problemas en las actividades de la administración del capital humano y la falta de dominio de términos de competencia laboral.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Torres y Zegarra (2015)** El estudio se refiere al nivel de Influencia que existe entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral presentadas en las organizaciones educativas en el departamento de Puno. El Modelo de investigación desarrollada fue básica y cuyo diseño general es de correlación no experimental, de método cuantitativo, usaron un muestreo probabilístico de tipo estratificado, considero una población a 133 personal docente. El correspondiente análisis de correlación se aplicó con el estadístico de pearson y la "t" de student para investigaciones de tipo correlacional, así mismo se usó como instrumento un conjunto de preguntas denominado cuestionario. el estudio concluye encontrando una una relación directa positiva fuerte entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.

**Vásquez, (2007)** El estudio del comportamiento organizacional es fundamental para quienes administran las organizaciones de salud por lo que tiene un impacto en el desempeño del colaborador y en la calidad de los servicios. Asimismo la medición del nivel de

motivación y satisfacción laboral permite una actividad necesaria como niveles de productividad y desempeño laboral.

El estudio planteo su objetivo general: cuantificar la influencia entre la motivación y la satisfacción laboral el profesional de enfermería del HNAL. Los resultados concluyeron que si existe relación de dependencia entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral.

**Barrantes; Jáuregui, (2018)** El trabajo de investigación busco determinar la relevancia entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en la institución educativa César Vallejo La Victoria Lima Perú 2018. El enfoque fue cuantitativo el con correlación el diseño descriptivo correlacional, la población comprendida por 37 trabajadores el instrumento fue el cuestionario, para contrastar la hipótesis se usó la prueba de Kendall. En conclusión se demostró que el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo y una institución educativa César Vallejo.

**Pacheco (2016)** El trabajo de investigación plantea como objetivo principal conocer la incidencia entre el aprovechamiento pedagógico de las autoridades y el desempeño laboral del personal docente de las instituciones educativas del distrito de José Luis Bustamante y Rivero Arequipa 2016, para adoptar situaciones que inciden en lograr el desarrollo de la población comprende 6 directores y 79

profesores de Educación primaria, se utilizó la técnica de la encuesta y se usó el instrumento el cuestionario luego de ser aplicado se formularon cuadros y gráficos y para probar la hipótesis se usó la correlación de Pearson donde se encontró que si existe relación entre aprovechamiento y desempeño.

**Bisetti (2015)** En esta tesis tuvo como objetivo también establecer una relación entre las variables motivación y el desempeño laboral que tiene el personal militar de una organización militar del Perú en el año 2015. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es el descriptivo correlacional el diseño es el transversal la muestra comprendida por 151 efectivos entre hombre y mujer. Los instrumentos usados fueron la escala de motivación laboral y preguntas relacionadas con el desempeño laboral los resultados demostraron que existe una escasa influencia entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

## **2.2 Bases Teóricas**

El desarrollo del potencial humano debe permitir mejorar el quehacer cotidiano de las instituciones públicas y privadas ya la vez permitir la realización, progreso, y bienestar de cada trabajador. La gestión de personal tiene en cuenta estos objetivos importantes. Actualmente en nuestro país se observa y en los últimos años se viene poniendo énfasis en la importancia del desarrollo del potencial humano como un factor clave para que las empresas puedan lograr

su ventaja competitiva. Con la finalidad de realizar nuestro estudio se expone a continuación las principales teorías desarrolladas en relación al clima organizacional y bienestar del potencial humano.

### **2.2.1 Conceptualización de la variable Clima Organizacional**

#### **Concepto de clima organizacional**

Según **Iglesias y Sánchez (2015)**

El estudio del clima organizacional tiene influencia la motivación en el comportamiento de los trabajadores de una empresa, tiene sus inicios en la psicología en la que enfatiza las relaciones humanas y la importancia del hombre en relación a su trabajo. Las instituciones constantemente están compuestas por individuos que elaboran en ambientes complejos y dinámicos, lo que expresan comportamiento diversos que inciden en el normal funcionamiento de un sistema, que se estructuran en grupos y colectividades; el producto de esta interacción radica en el ambiente que se respira en la institución.

Según **García, (2009)**, sobre el clima organizacional nos dice:

El clima organizacional en la actualidad es un aspecto importante en el desarrollo empresarial, y los estudios realizados inciden en el llamado espíritu organizacional. Los diferentes conceptos ayudan a encontrar o identificar la relevancia del clima y su impacto en los cambios institucionales. Así se mencionan los diversos instrumentos que se pueden usar para medir y diagnosticar distintas variables que giran alrededor de los valores de la organización, las creencias, costumbres, mitos y procesos empresariales, para encontrar las

determinantes de la satisfacción e insatisfacción en el centro laboral y su influencia en las variaciones organizacionales.

Según **Casales, (2000)**, Sobre el clima organizacional nos dice:

Es la agrupación de percepciones que los miembros de los integrantes de una organización experimenta en el ambiente humano que forma parte de las organizaciones y las condiciones en las que debe desarrollar su actividad considerando la intensidad en que adquieren los miembros en el ambiente laboral interno en función a la cooperación, respeto y re entre los compañeros de trabajo y el nivel de interés, orientación y predisposición al esfuerzo en las diversas actividades realizadas cumplir con la visión de la empresa.

Según **Escobar, (2016)**, Sobre el clima organizacional nos dice:

Se entiende como un concepto que incluye en las acciones empresariales y psicológicos, estos inciden en rendimientos de la institución y la motivación es un instrumento valioso para incentivar el progreso de los colaboradores e incrementar el rendimiento laboral y buen desempeño de la empresa, en las organizaciones repercuten sobre el desempeño de los trabajadores y por lo tanto en los resultados, Puede influir en el desarrollo que puede incidir favorable o desfavorablemente en el bienestar otras personas que hacen uso del servicio como también en el estado de los empleados. Así mismo estos aspectos sugieren incentivos para tener una idea clara de los problemas en las vivencias humanas que impactan en el clima organizacional.

Según **González, (2014)**, sobre el clima organizacional nos dice:

Se entiende como la percepción que tienen aquellos que pertenecen a una organización en función al ambiente interno de la misma. por en entender cómo las percepciones compartidas en función a las políticas, prácticas y procedimientos que los integrantes de una organización realizan, considerando un coladero por el que atraviesan todos los hechos tácitos de una institución en la que al percibir los individuos que incluyen la organización originan una percepción que incide en sus motivaciones y comportamientos.

Según, **Orbegoso (2015)** sobre Clima Organizacional nos dice: El estudio del clima organizacional Busca comprender el funcionamiento airoso de las empresas actualmente. De esta manera los cuestionarios de clima usualmente brindan elementos para un análisis organizacional y de esta manera tomar decisiones. El trabajo pionero de Kurt Lewin, Douglas McGregor y otros acerca de esta idea es destacado. Estos autores describen un marco conceptual los modelos sus dimensiones y las relaciones y diferencias con otros enfoques Como la cultura organizacional que son analizadas.

Según **Sandoval (2004)** Sobre Clima Organizacional nos dice: En toda organización existen propiedades o características más aún cada una de estas organizaciones tienen un conjunto exclusivo de funciones y elementos. El entorno interno que describe la Institución lo conforman los individuos y esto es definido como el



clima organizacional. Las características psicológicas influyen en las actividades internas de la institución, Por consiguiente este entorno interior describe confianza, progreso, miedo e inseguridad. en tal sentido la forma de comportamiento de una persona en el centro laboral no incide sólo de sus comportamientos personales sino de la manera en que éste visualiza su clima de trabajo y elementos de la empresa.

Según **Segredo, Reyes, (2004)**. Nos dice: El clima organizacional constituye un enfoque moderno de la administración para reducir el ausentismo aumentar la productividad, gestionar los cambios y minimizar Los costos en las empresas, y permite que el talento humano se relacione con los elementos organizativos.

### **Teorías del clima organizacional**

Según **Brunet (2004)** Nos dice el concepto de clima organizacional incluye la unión de dos grandes escuelas de pensamiento. La primera de ella es la escuela Gestalt, que enfatiza en la percepción de la organización, Comprendida de la manera que las todas actividades desarrolladas en empresa es diferente a las pequeñas actividades desarrolladas en la misma. Este pensamiento brinda dos Fundamentos de la percepción de la persona: (a) Asimilar la situación es tal como éstas se presentan en el entorno. (b) crear un nuevo entorno con un proceso de inclusión en relación al pensamiento. Y la otra es la escuela funcionalista, según este

pensamiento, Las personas asimilan el entorno que les rodea fundamentándose en situaciones percibidas e inferidas y actúan relación a la forma en que ven su entorno. Esto significa lo que perciben las personas del medio laboral y de su entorno inciden en su comportamiento.

Según **Martín, Colbs (1999, p.10)** menciona que: El concepto clima, es una definición metafórica consecuencia de la metodología, adquirió importancia en el ámbito social en el momento que las empresas iniciaron con considerar relevancia a los elementos involucrados con un entorno de trabajo adecuado para lograr de esta manera una mayor productividad en un aspecto no sólo cuantitativo sino de calidad.

### **El desarrollo organizacional**

Según **Porras, Robertson (1992)** Nos dice que el desarrollo organizacional comprende un conjunto de teorías, fundamentos comportamientos, estrategias y procesos desarrolladas por la ciencia de la conducta dirigidas al adecuación planificada del ambiente de laboral de una institución con la finalidad de mejorar el avance productivo del individuo y aumentar su desempeño en la institución mediante la adecuación de las comportamientos de los integrantes de una institución en el trabajo.

### **La cultura organizacional y el clima organizacional**

Según **Álvarez (2001)**, enfatiza en La cultura y el clima organizacional son términos fundamentales en el estudio de las organizaciones de estos dos conceptos importantes depende el grado de cambio organizacional Qué son determinadas por el liderazgo existente. La cultura y clima organizacional de trabajo tensos llevan a los colaboradores a buscar mejores oportunidades de trabajo, donde sus conocimientos y se satisfaga sus necesidades económicas y sociales de esta manera un clima organizacional tenso influye en la deserción del personal contratado en las organizaciones.

Según **Ivancevich (2006)**, señala que El clima organizacional es el análisis en las organizaciones que se relacionan con los comportamientos las actitudes y el desempeño humano, implica relacionarse con las teorías, los métodos y principios obtenidos de disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología, de sensaciones, actitudes, capacidades y comportamiento individuales cuando se labora en grupo y dentro de la institución en su conjunto, así como estudiar el impacto del entorno externo en los recursos humanos objetivos y estrategias de la organización.

Según **Luthans, (2008)**, concluye que el clima organizacional favorable consiste en el tratado y la implementación de las bondades y capacidades psicológicas relevantes el potencial humano que se

miden, se aceleran y se gestiona eficazmente para el desarrollo del desempeño laboral en el ambiente de trabajo actual.

Según **Rodríguez (1999)**, menciona que se infiere a las situaciones simultáneas por los integrantes de una entidad relación al entorno de trabajo entorno físico donde se desarrolla las interrelaciones personales que realzan el trabajo, en torno a este aspecto y los distintos aspectos que afectan a dicho trabajo.

Según **Alles (2008)**, manifiesta que comportamiento organizacional se refiere al tratado de lo que realiza los trabajadores en una organización y el impacto de su conducta en el desempeño laboral.

Según **Uribe, Patlán y García (2015)**, citan a Forehand y Gilmer (1964), ellos entienden al Clima organizacional como una agrupación de descripciones recibida por los individuos para entender a una institución diferenciarlas de otras su tranquilidad, es inestable en el tiempo e incide en la manera de actuar de las personas en la institución.

Según **Bernal, Pedraza y Sánchez (2015)** discuten que el estudio elaborado por el Elton Mayo en las industrias de Hawthorne dueños de la empresa General Electric probablemente sea determinado como el primer aporte a la evolución del clima organizacional, de tal manera que los experimentos realizados en esas fábricas exponen la relevancia de las convivencias humanas y

otros temas de apreciación, entiéndase como entorno de actividades los comportamientos de los trabajadores, los valores y los objetivos colectivos como elementos claves involucrantes en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores que integran parte del clima organizacional.

Según **Esparragoza, Sánchez y Martínez (2014)** describen distintos conceptos de clima organizacional de consideración evolutiva donde se observan las discrepancias y similitudes y sobre su conceptualización tienen distintos autores distinguidos de los libros de administración obedece a describir una dirección de la organización conforme se proyecta en el tiempo, que incluye conceptos muy importantes invariables y fundamentos e interactividad inclusión del espacio, es importante determinar como elemento común la situación que algunos de los escritores describen al concepto como el complejo de percepciones que observan sobre la institución los trabajadores .

Según **Bernal (2010)**, Indica las diversas investigaciones presentadas en la historia de la humanidad nos explican que las instituciones siempre han existido. Prueba sus fundamentos y relevancias no debieran ser apreciadas como lo son en la actualidad. Sin embargo la necesidad importante que tenía las gentes por integrarse en grupos para lograr objetivos individuales, ahora que durante los años se integraran agrupación de individuos para lograr

la consecución de objetivos porque resulta más productivo y de menor costo realizar acciones al integrar parte de una institución.

Según **Ucros (2011)**, Nos indica Con la finalidad de lograr la validez de los diversos enfoques de clima organizacional, con la imperiosa urgencia de estudiar, analizar y distinguir las diferentes escuelas y sus fundamentos psicológicos, de grupo y organización sobre clima organizacional. Con el objetivo de analizar el entorno social en las instituciones se usa generalmente el concepto de clima organizacional por lo que nos brinda las conceptualizaciones que las individuos tienen del entorno organizacional así como también los procedimientos de intercambio de cada agente con los integrantes de la organización.

### **Comunicación eficaz**

Chiavenato (2004) refiere que la comunicación eficaz es cuando el emisor entiende el mensaje y logra los resultados esperados implica el adecuado y la responsable utilización de todos los elementos y canales de la comunicación.

Toda comunicación eficaz es base para lograr buenas relaciones humanas, en las organizaciones fundamentalmente para lograr coordinaciones adecuadas entre el personal de la empresa.

### **Trabajo en equipo**

Los integrantes de una organización necesitan integrarse a través de un grupo o equipo de trabajo, de tal manera que le permita tener éxito en el logro de sus objetivos y permitir a la organización tener un buen desempeño.

Según Robbins (2003) entiende al trabajo en equipo como un conjunto de personas realizan una tarea en particular donde cada uno de los integrantes tiene objetivos compartidos y mantienen una integración, que permite tener un mejor desempeño.

### **Capacitación**

La capacitación es el alimento de los triunfadores, los trabajadores necesitan una adecuada preparación y adiestramiento en las actividades que realizan, esto tiene una consecuencia favorable, mejora su desempeño. En estos tiempos se considera a la capacitación como una inversión y no como un costo.

Según Chiavenato (2004) es una actividad educativa que se da en un tiempo corto implementado de manera sistemática y organizada donde los trabajadores reciben conocimiento, desarrollan destrezas y competencias para tener éxito en el logro de sus objetivos.

## 2.2.2 Conceptualización de la Variable Desempeño Laboral

### **Desempeño Laboral**

Según **Araujo, (2007)**, sobre el desempeño laboral nos dice En el entorno organizacional se enfrentan diariamente la acción de desarrollar incrementar su desempeño laboral para robustecer una ventaja competitiva y sostenida rasgo de Mercado. en la actualidad la sociedad caracterizada por un cambio continuo de paradigma y avance dramático de la innovaciones tecnológicas en las organizaciones y sus trabajadores se ven impulsados a ejecutar procesos gerenciales que desarrollan estrategias y adecuación a los cambios tecnológicos para generar un aprovechamiento progresivo de la excelencia y rendimiento de sus trabajadores, debe entenderse que el rendimiento laboral significa el nivel en que los jefes de una empresa cumplen sus funciones considerando los cumplimientos del tareas asignadas en relación a los resultados alcanzados.

Según **Stoner (1994)** sobre el desempeño laboral nos dice El desempeño laboral se entiende Como la manera en que los integrantes de las organizaciones laboran eficazmente para lograr objetivos comunes, y que obedecen a reglas básicas establecidas anticipadamente. En ese sentido se entiende que el rendimiento laboral se entiende a la implementacion de las actividades a cargo de



los individuos de una organización con un desempeño eficiente con la observancia de llegar a las metas establecidas.

Según **Chiavenato (2002)**, sobre el desempeño laboral nos dice Desempeño orienta el rendimiento laboral, esto significa la capacidad de un individuo para ser productivo, lograr trabajo en poco tiempo, con el mínimo de los recursos y mayor calidad, orientado a una evaluación continua por la que presentara el resultado de su productividad.

Según **Palaci (2005)**, sobre el desempeño laboral nos dice El valor agregado que busca aportar a la institución de los distintos aspectos conductuales que un trabajador realiza en un determinado espacio de tiempo, existen aspectos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo y alto rendimiento laboral. entre estos aspectos tenemos: las retribuciones monetarias y no monetarias, reconocimiento en relación a las tareas asignadas, sus habilidades, sus competencias; así como capacitación y desarrollo constante de los trabajadores y sus correspondientes expectativas del trabajador.

Según **Benavides (2002, p. 72)**, sobre el desempeño laboral nos dice Desempeño de los trabajadores está relacionado con sus competencias definiendo que conforme el colaborador mejora sus capacidades mejorará su rendimiento. Esto implica que las capacidades son actitudes y destrezas habilidades que los individuos desarrollan en un trabajo para lograr sus correspondientes labores

eficazmente y de manera fructífera. Así mismo refiere que los análisis organizacionales se relacionan con tres tipos de capacidades importantes las que determinan ejecutar en función con los fines de la institución; estas son capacidades genéricas, habilidades básicas y destrezas laborales.

Según **Urdaneta, (2009)**, sobre el desempeño laboral nos dice El desempeño de los trabajadores está fundamentado por las habilidades, la motivación que tiene el individuo sobre su tarea que se alterna para generar un mayor rendimiento, además esto brinda recompensas equitativas con el empleado generarán la satisfacción y un buen desempeño. Esto incide de nuevo en la motivación del trabajador en cuanto el desempeño se entiende como un proceso circular.

Según **Zúñiga (2008)**, Nos dice Puesto directivo para lograr las relaciones humanas eficientes debe tomar una actitud positiva, generar una comunicación Clara y honesta, incentivar la participación y fomentar un ambiente de confianza. El jefe es el único responsable de generar una comunicación clara y honesta.

Según **Sayago (2008)**, Nos dice las diferentes acciones humanas que se dan entre los integrantes de una determinada institución se originan debido a la información organizacional; en los diversos procesos de intercambio se brindan, se desarrollan funciones se terminan las actividades y se motivan, la comunicación

organizacional son procesos de intercambio que establecen compromisos.

Según **Hernández (2009)**, Nos refiere que una forma de percibir la relevancia de la comunicación organizacional es fundamentalmente a través de los beneficios que la comunicación brinda. Considerando que es complicado medir la recuperación de la inversión que pudiera aportar una gerencia de este modelo porque sus logros se puede estimar por cantidad de productos vendidos, Este aspecto puede afectar de manera diferente a la organización, que genera trabajadores desganados que bajan su rendimiento y originar problemas internos por el desinterés. La comunicación organización por la indiscreción que tienen en distintas áreas: para generar apoyo desarrollo y alcanzar los objetivos sin involucrarse elementalmente sus actividades. No tiene como objetivo inmiscuirse en las otras gerencias pero sí favorece en su unidad al mejorar el flujo de información y los mensajes que manejan los trabajadores en relación al trabajo.

Según **Brandolini, Gonzales y Hopkins (2009)**, Nos refieren las diversas organizaciones aplica la comunicación en todo momento cuando emiten mensajes hasta cuando callan. El proceso de la comunicación es lo que sostiene a las organizaciones como una red de relaciones donde involucran diferentes actores. Es por ello que dentro de las organizaciones se puede identificar una comunicación interna y una comunicación externa.

Según **Méndez (2000)** Nos dice que viene de la parte interna de la persona con el objetivo de alcanzar sus necesidades de autorrealización y desarrollo individual, es decir, el encanto que se obtiene al desarrollar una función. Un individuo intrínsecamente motivado observará los errores como una forma de conocer debido a que su satisfacción inicia en el elemento que ha pasado al realizar sus tareas.

Según **Münch, (1998)** manifiesta que:

“La capacitación, el desarrollo profesional y el reconocimiento del trabajo son factores motivadores de gran importancia para la población de las empresas grandes”

Que los trabajadores sean motivados beneficia de manera positiva al desarrollo profesional y personal de cada uno, existen mayores probabilidades de un desempeño eficiente ejecutando las funciones con un nivel óptimo y de calidad, es importante dar a conocer la importancia de la motivación dentro de la institución para un excelente clima laboral.

Según **Choliz, (2004)** manifiesta que El incentivo es uno de los factores importantes que involucra la motivación y puede entenderse como la consecuencia obtenida por la realización de la conducta motivada. Esas consecuencias generan una conducta dirigida hacia la consecución del incentivo.

Según **Robbins (2004)**, Menciona como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño es la fijación que objetivos que permite el comportamiento y por lo tanto mejorar su desempeño de esta manera ayuda a las personas a enfocar sus esfuerzos en sus objetivos difíciles que cuando sus objetivos son fáciles.

Según **Pernía, Carrera, M. (2014, p.35)** aporta que es el rendimiento laboral y su participación que axponen los trabajadores al desarrollar sus tareas y responsabilidades más importantes que brinda a su cargo.

Según **Robbins, Stephen y Coulter (2013)** describen que es una actividad que permite determinar de qué manera una organización alcanzó sí totalmente sus objetivos y actividades laborales. Generalmente a en las organizacional la evaluación del desempeño orienta una nueva evaluación acerca del cumplimiento de las metas importantes a nivel olaborador.

Según **Robbins, Judge (2013)** explican que En las instituciones continuamente sólo evalúa la manera en que los trabajadores desarrollan sus actividades y de esta manera sólo constituyen la observación del puesto de trabajo, sin embargo las empresas en la actualidad con menor jerarquía y dirigidas al servicio requieren de mayor información y reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Según **Dessler (2001)** Define La calificación a un trabajador evaluando su actuación en el presente y en el pasado con las disposiciones establecidas para su desempeño, de esta manera el proceso de evaluación implica determinar las normas de trabajo Asimismo evaluar su desempeño en relación a las normas y volver a presentar la información a trabajador con la finalidad de motivar le para que elimina las deficiencias de su desempeño.

### **Característica del desempeño Laboral**

Para desarrollar los recursos humanos esta debe estar orientado a mejorar y lograr el aprovechamiento al máximo del potencial humano en el quehacer cotidiano de las instituciones y organizaciones; y a la realización, bienestar, progreso, satisfacción y tranquilidad de todos de los trabajadores. La gerencia de personal debe tener como objetivo todas las consideraciones y cuestiones fundamentales.

### **Importancia del desempeño laboral**

Robbins (2009) Fórmula la importancia del establecimiento de metas activándose así la motivación y mejoramiento de desempeño. El escritor considera que el rendimiento global es mayor cuando se establecen objetivos complejos y otro modo cuando las objetivos son sencillos. Explica que otra manera de controlar lo desarrollado por los jefes es observando sus capacidades necesarias para demostrar las

metas establecidas. Así mismo también cita a Kats quien formula tres capacidades administrativas esenciales: desempeño técnico relaciones humanas y capacidades conceptuales.

### **Evaluación del desempeño**

Según Dessler (2015) menciona que analizar el desempeño juega un papel importante que busca alentar la motivación en el entorno de trabajo. Los individuos aspiran y requieren control en relación a la situación en que actúan y la control brinda esa oportunidad para brindarles esa control.

### **Rendimiento laboral**

Según **Uzategui, J. (2011, p.87)** Define:

El rendimiento laboral desarrollado por el colaborador, constituyendo cada uno de sus capacidades y habilidades que orientan a alcanzar sus actividades de manera eficaz de esta manera contribuye con el cumplimiento de cada uno de sus objetivos asignados en una primera instancia.

### **La motivación**

La motivación es un factor importante para lograr un mejor desempeño de los trabajadores, los líderes son responsables de generar una adecuada motivación en el trabajador, esto permitirá mayor productividad del trabajador.

Según Chiavenato (2004) la motivación son todos los factores que permiten provocar, mantener y lograr una conducta adecuada para lograr alcanzar los objetivos propuestos.

### 1.5 Glosario de términos

- **Calidad de vida en el trabajo:** está orientado a una situación favorable o desfavorable en un ambiente laboral
- **Connotación:** sentido o valor secundario que una palabra, frase adopta por asociación con un significado estricto
- **Código:** conjunto de leyes o normas sobre una materia determinada.
- **Consecución:** obtención o logro de lo que se pretende o desea.
- **Dinámica:** forma de suceder una cosa, conjunto de fuerzas que actúan en un sentido.
- **Sistemática:** procede organizadamente en su forma de vida, opiniones,
- **Normativa:** conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.
- **Enriquecimiento horizontalmente,** Sustitución de actividades implicadas con algunas tareas y suma de otras actividades de complejidad.
- **Enriquecimiento vertical,** sustitución de actividades más simples por brindarles tareas más complejas



- **Evaluación del rendimiento laboral:** consiste en el control del desempeño laboral de los colaboradores haciendo uso de una metodología adecuada.
- **Formación de personal:** suma de tareas que involucran el entrenamiento, aprendizaje, relacionándolo con un conjunto de valores institucionales.
- **Frustración:** se presenta cuando una determinada necesidad no es alcanzada dentro de un determinado tiempo prudente
- **Sistemática:** procede organizadamente en su forma de vida, opiniones,
- **La tensión:** es una situación por la que un colaborador es comparado con una aprovechamiento, una discriminación cuyo resultado es incierto.
- **Rendimiento laboral:** se considera al mejoramiento de la productividad del colaborador en una situación laboral considerada como normal

## CAPITULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 1.1 Hipótesis General

El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco

#### 3.2 Hipótesis Específicas

- a) El trabajo en Equipo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco
- b) La comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco
- c) La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.

#### 1.2 Identificación de variables

##### 1.2.1 Variable independiente: Clima organizacional

###### **Definición conceptual:**

(Viloria Escobar, 2016), expone que el clima organizacional es una situación que influye en los procesos de organización y procesos psicológicos afecta los resultados de una organización y por lo tanto la motivación es un medio para generar el desarrollo de los trabajadores y mejorar su rendimiento y productividad laboral.

### 1.2.2 Variable dependiente: Desempeño laboral

#### Definición conceptual:

Chiavenato (2001) expone que el desempeño es Eficacia de trabajador que labora dentro de una organización, ello Es necesario para que la organización puede alcanzar sus metas funcionando el trabajador con una gran labor y una adecuada satisfacción laboral.

### 1.3Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima Organizacional	1.1 Comunicación eficaz 1.2 trabajo en equipo 1.3 Capacitación
Variable dependiente: Desempeño laboral	2.1 rendimiento laboral 2.2 la motivación 2.3 Evaluación del desempeño

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación es aplicada, esto implica brindar datos necesaria para brindar elementos de medida para los problemas en un tiempo definido.

Según Carrasco (2007), la define como tener objetivos prácticos consecuentes muy estructurados, significa, el trabajo de investigación orientado a actuar, transformar, modificar o producir cambios en un ambiente definido de la realidad.

#### 4.2 Nivel de investigación

La tesis, presenta un nivel de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo porque describe y explica la incidencia entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

##### **Descriptiva:**

Según Hernández (2006) un estudio descriptivo recopila información de las variables de investigación.

##### **Correlacional:**

Según Hernández (2006) los estudios buscan encontrar la relación que existe entre dos o más variables en un realidad concreta.

### **Enfoque cuantitativo:**

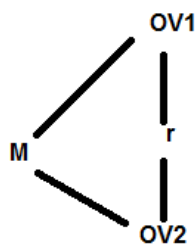
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías.” (p. 4).

### **4.3 Diseño de la investigación**

La tesis obedece a un Diseño no experimental de corte transversal

Un diseño no experimental Según Carrasco (2007), se refiere cuando las variables no son manipulados y por lo tanto no hay experimentos es un estudio posterior a los acontecimientos de la realidad

Es transversal, porque según Carrasco (2007) “este diseño se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo.” (p.72)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima Organizacional

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

#### **4.4 Unidad de análisis**

Se considera como cantidad de población, en la aplicación de un instrumento como lo es la encuesta donde puede encontrarse a diversos elementos de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores del INPE Cusco.

#### **4.5 Población de estudio**

La población de estudio estará constituida por un total de 60 trabajadores.

#### **4.6 Tamaño de muestra**

La muestra por determinar fue para realizar ciertas inferencias de trabajadores con relación a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores del INPE Cusco

#### **4.7 Selección de muestra**

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 80).

Para lo cual se trabajó con la siguiente fórmula:

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

Donde:

$$Z = 1.96 \text{ (95\% de confianza)}$$

**p** = 0.50 (probabilidad de éxito)

**q** = 0.50 (probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 error permisible

**N** = 80 trabajadores

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50) (0.50) (80)]}{[(0.05)^2 - (80 - 1)] + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]}$$

$$\boxed{n = 60}$$

Tamaño de muestra será de 60 trabajadores

#### 4.8 Técnicas de recolección de datos.

Para tener como resultado la información pertinente respecto a las variables antes indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la institución respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** Se utiliza como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la institución; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: clima organizacional desempeño laboral de los trabajadores del INPE Cusco

#### **4.9 Análisis e interpretación de la información.**

Mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos los datos obtenidos serán procesados, ordenados y tabulados para su análisis correspondiente. Estos datos serán analizados haciendo uso de la estadística descriptiva elaborando tablas de frecuencia y gráficos para realizar la interpretación adecuada de los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta. Asimismo para la contrastación de hipótesis se formularán la hipótesis nula e hipótesis alternativa y con ello la prueba de correlación para demostrar la relación existente entre las variables de estudio producto de la contrastación de hipótesis se obtendrán los resultados y formulación de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.



## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

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

**Tabla 1**

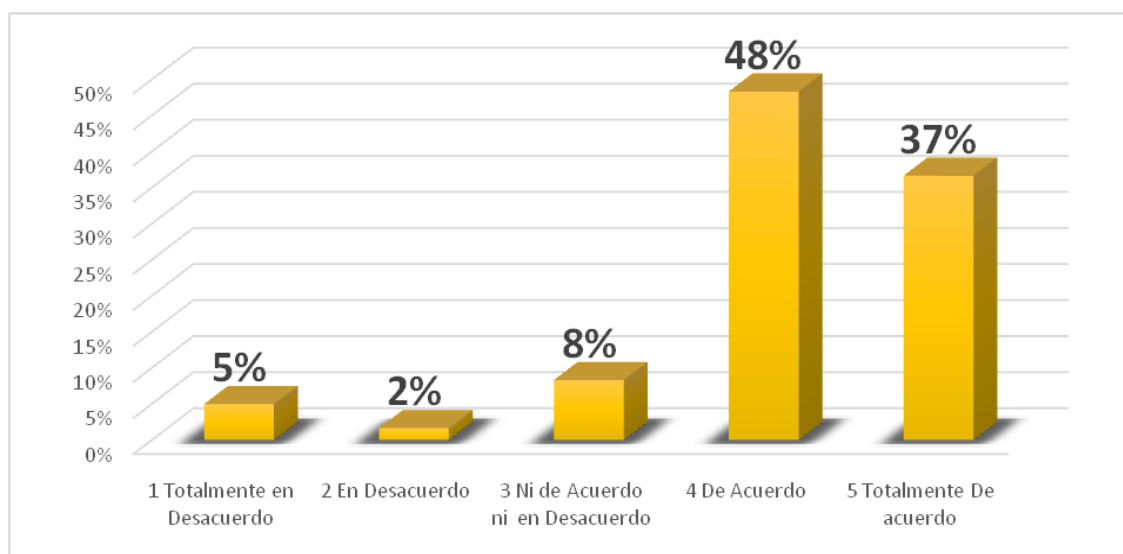
*¿Considera Ud. ¿Que la comunicación eficaz coadyuva en las relaciones interpersonales?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	5%
2 En Desacuerdo	1	2%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	8%
4 De Acuerdo	29	48%
5 Totalmente De acuerdo	22	37%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 1**

*¿Considera Ud. ¿Que la comunicación eficaz coadyuva en las relaciones interpersonales?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 37% está totalmente de acuerdo que la institución *considera que la comunicación eficaz coadyuva en las relaciones interpersonales*, mientras que el 48% está de acuerdo, igualmente un 8% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 2% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 2**

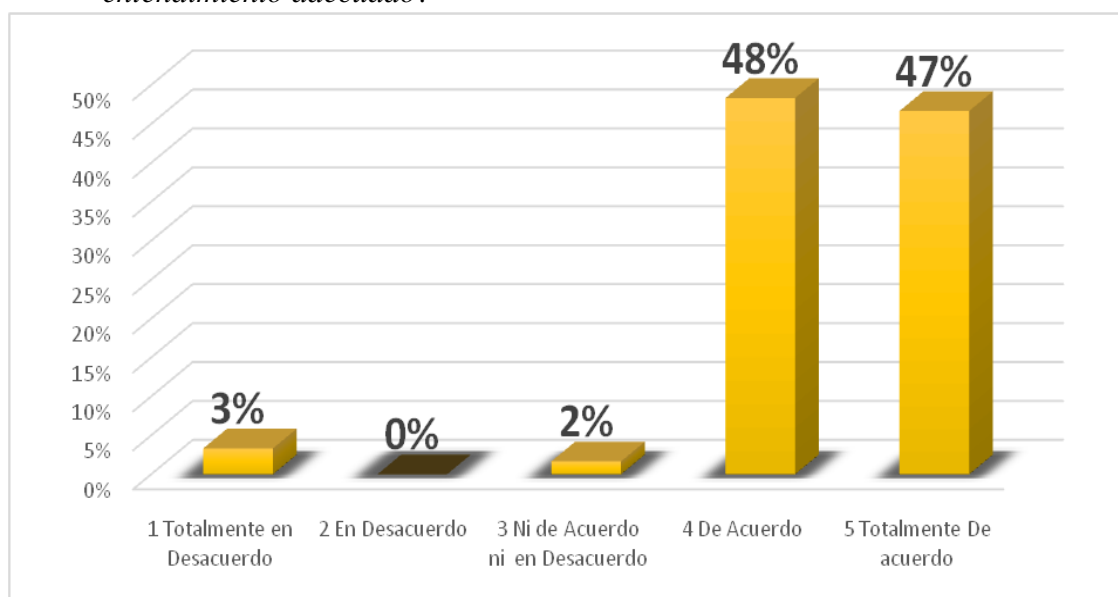
*¿Considera Ud. ¿Que el dialogo es importante para un entendimiento adecuado?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	3%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
4 De Acuerdo	29	48%
5 Totalmente De acuerdo	28	47%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 2**

*¿Considera Ud. ¿Que el dialogo es importante para un entendimiento adecuado?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 47% está totalmente de acuerdo que el dialogo es importante para un entendimiento adecuado, mientras que el 48% está de acuerdo, igualmente un 2% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 3**

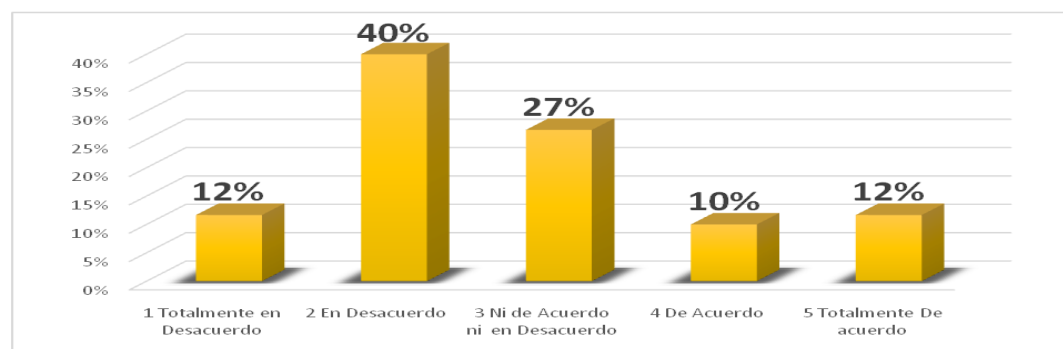
*¿Considera Ud. ¿Que se cumple con los niveles de la comunicación en la institución?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	12%
2 En Desacuerdo	24	40%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	27%
4 De Acuerdo	6	10%
5 Totalmente De acuerdo	7	12%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 3**

*¿Considera Ud. ¿Que se cumple con los niveles de la comunicación en la institución?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 12% está totalmente de acuerdo que se cumple con los niveles de comunicación en la institución, mientras que el 10% está de acuerdo,

igualmente un 27% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 40% está en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 4**

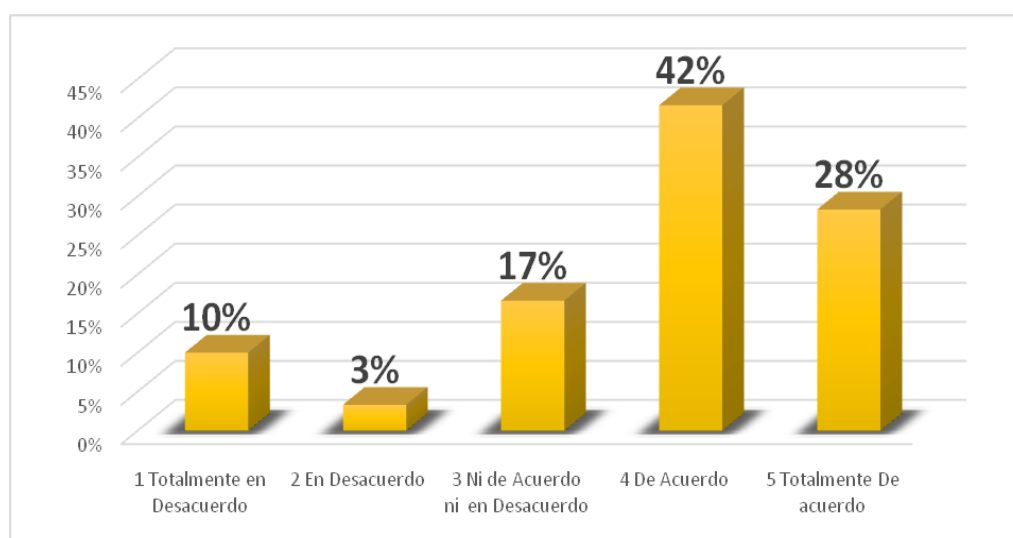
*¿Considera Ud. ¿Que el trabajo en equipo desarrolla un trabajo multidisciplinario en la organización?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	10%
2 En Desacuerdo	2	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	17%
4 De Acuerdo	25	42%
5 Totalmente De acuerdo	17	28%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 4**

*¿Considera Ud. ¿Que el trabajo en equipo desarrolla un trabajo multidisciplinario en la organización?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 28% está totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo desarrolla un trabajo multidisciplinario en la organización, mientras que el 42% está de acuerdo, igualmente un 17% de la muestra, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 10% está muy en desacuerdo.

**Tabla 5**

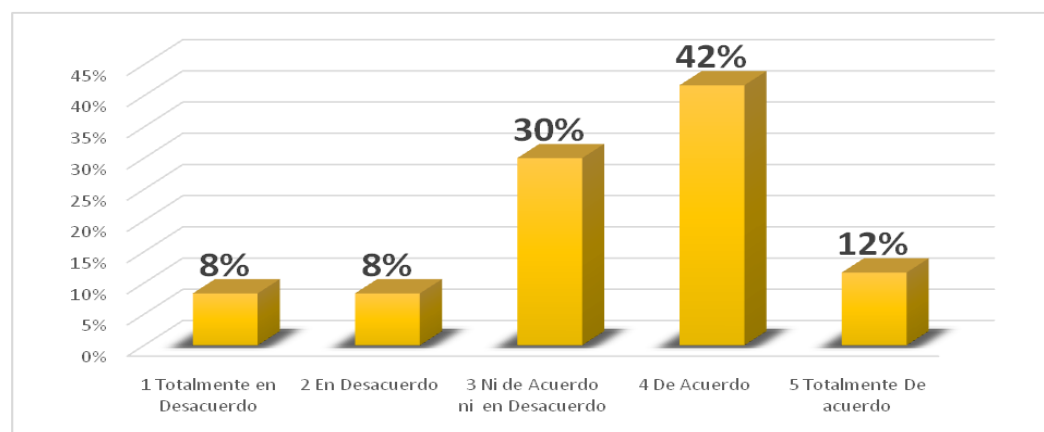
*¿Considera Ud. ¿Qué le trabajo en equipo lo desarrollan con responsabilidad del cargo?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	8%
2 En Desacuerdo	5	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	30%
4 De Acuerdo	25	42%
5 Totalmente De acuerdo	7	12%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 5**

*¿Considera Ud. ¿Qué le trabajo en equipo lo desarrollan con responsabilidad del cargo?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 12% está totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo lo desarrollan con responsabilidad en el cargo, mientras que el 42% está de acuerdo,

igualmente un 30% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 6**

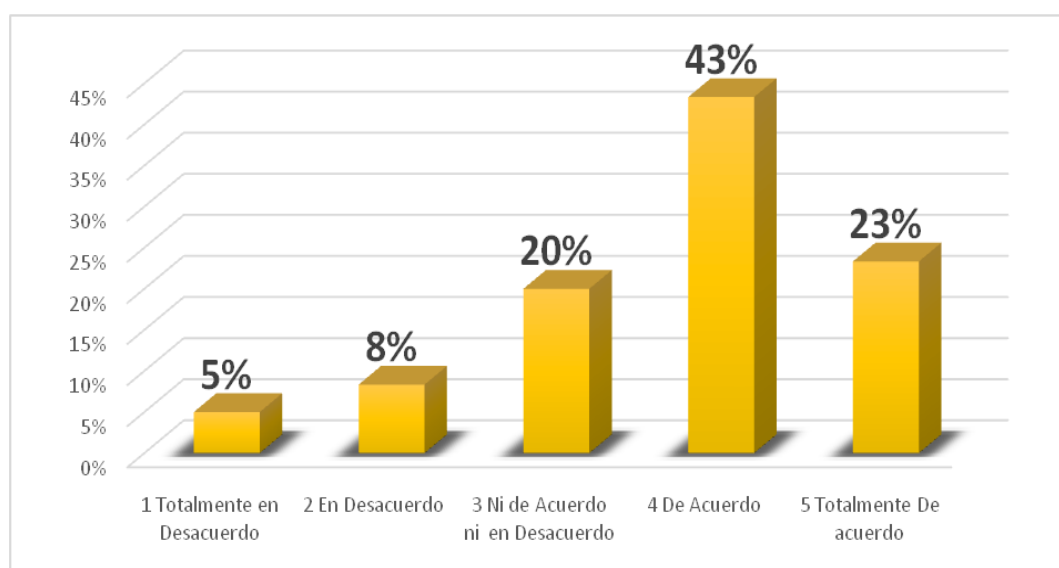
*¿Considera Ud. ¿Que la destreza del personal es parte del trabajo en equipo?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	5%
2 En Desacuerdo	5	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	20%
4 De Acuerdo	26	43%
5 Totalmente De acuerdo	14	23%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 6**

*¿Considera Ud. ¿Que la destreza del personal es parte del trabajo en equipo?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 23% está totalmente de acuerdo en que la destreza es parte del trabajo en equipo, mientras que el 43% está de acuerdo, igualmente un 20% de la muestra está ni de acuerdo ni

en desacuerdo, por otro lado, el 8% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7**

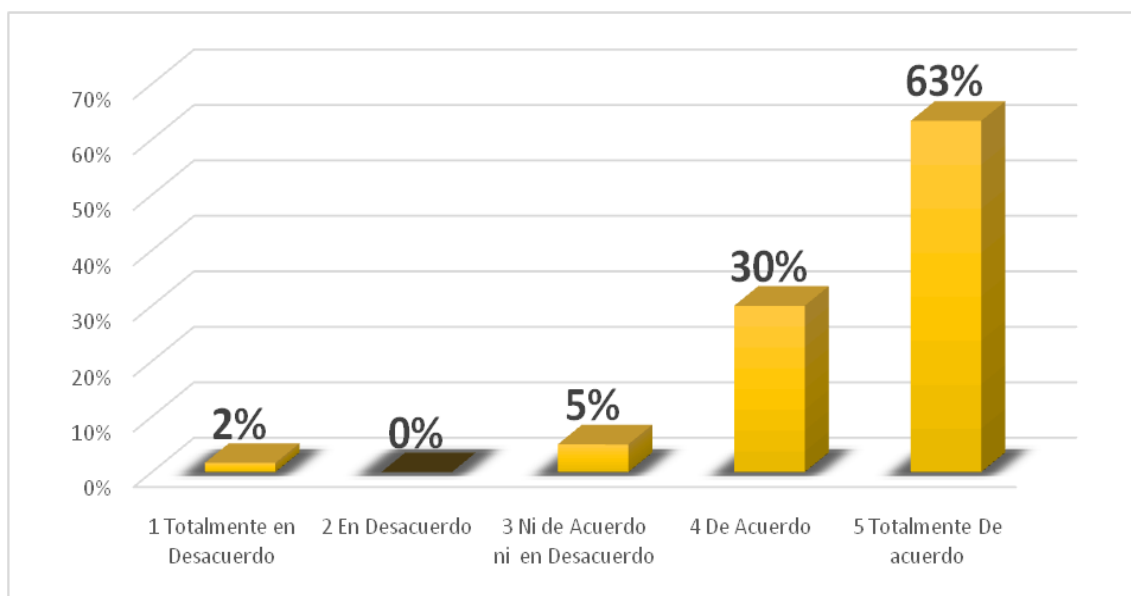
*¿Considera Ud. ¿Que el personal asistente debe ser capacitado?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	5%
4 De Acuerdo	18	30%
5 Totalmente De acuerdo	38	63%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 7**

*¿Considera Ud. ¿Que el personal asistente debe ser capacitado?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 63% está totalmente de acuerdo en que el personal asistente debe ser capacitado, mientras que el 30% está de acuerdo, igualmente un 5% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 8**

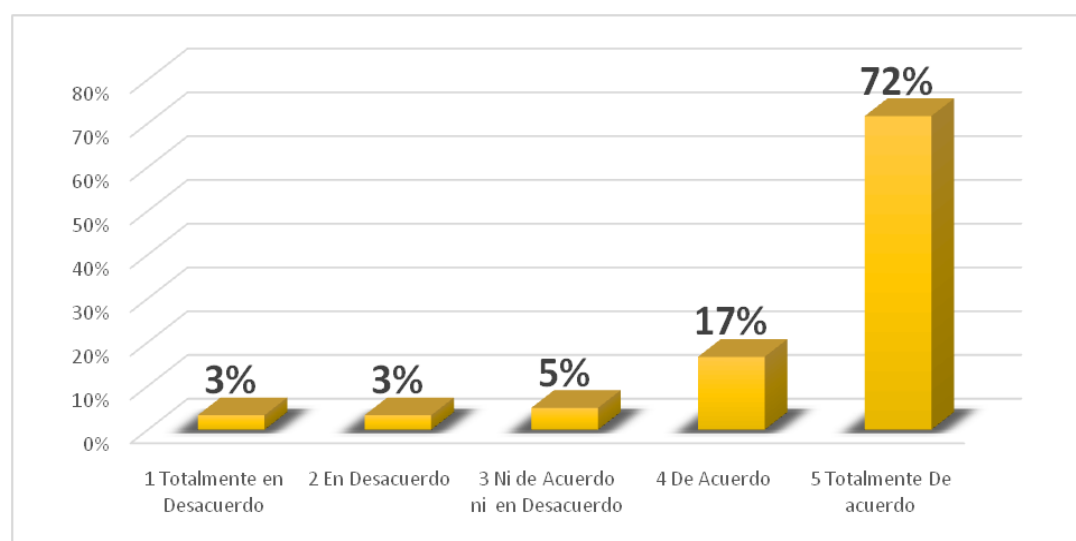
*¿Considera Ud. ¿Que todo el personal mínimamente debe recibir 2 capacitaciones al año?*

Escala	Número	%
1 totalmente en Desacuerdo	2	3%
2 en Desacuerdo	2	3%
3 ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	5%
4 de Acuerdo	10	17%
5 totalmente De acuerdo	43	72%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 8**

*¿Considera Ud. ¿Que todo el personal mínimamente debe recibir 2 capacitaciones al año?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 72% está totalmente de acuerdo en recibir dos capacitaciones al año, mientras que el 17% está de acuerdo, igualmente un 5% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.



**Tabla 9**

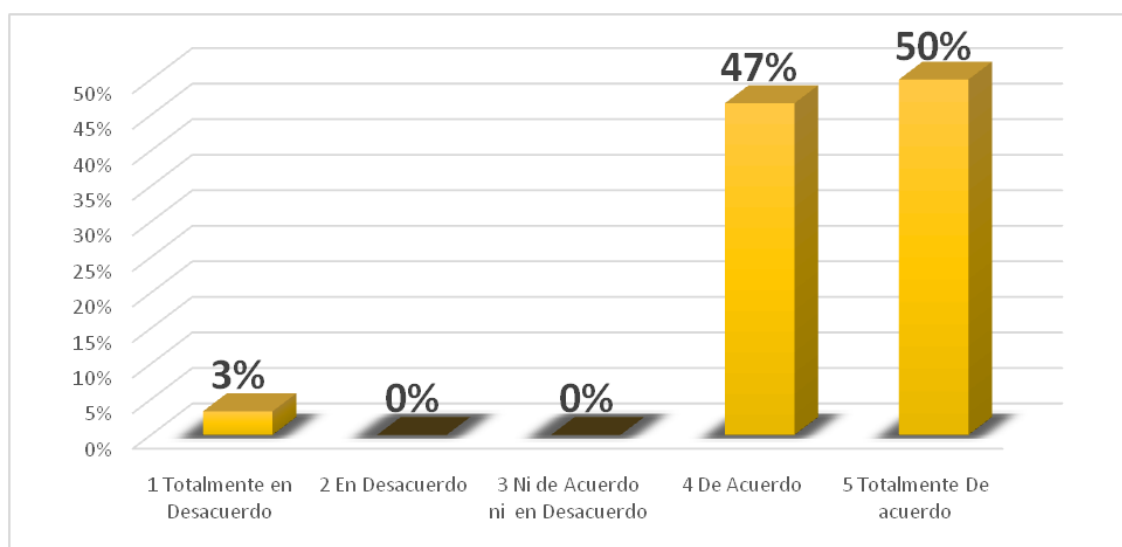
*¿Considera Ud. ¿Que la capacitación permite desarrollar habilidades en el trabajador?*

Escala	Número	%
1 totalmente en Desacuerdo	2	3%
2 en Desacuerdo	0	0%
3 ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0%
4 de Acuerdo	28	47%
5 totalmente De acuerdo	30	50%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 9**

*¿Considera Ud. ¿Que la capacitación permite desarrollar habilidades en el trabajador?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 50% está totalmente de acuerdo que la capacitación permite desarrollar habilidades en el trabajador, mientras que el 47% está de acuerdo, igualmente un 0% de la muestra está ni de

acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 10**

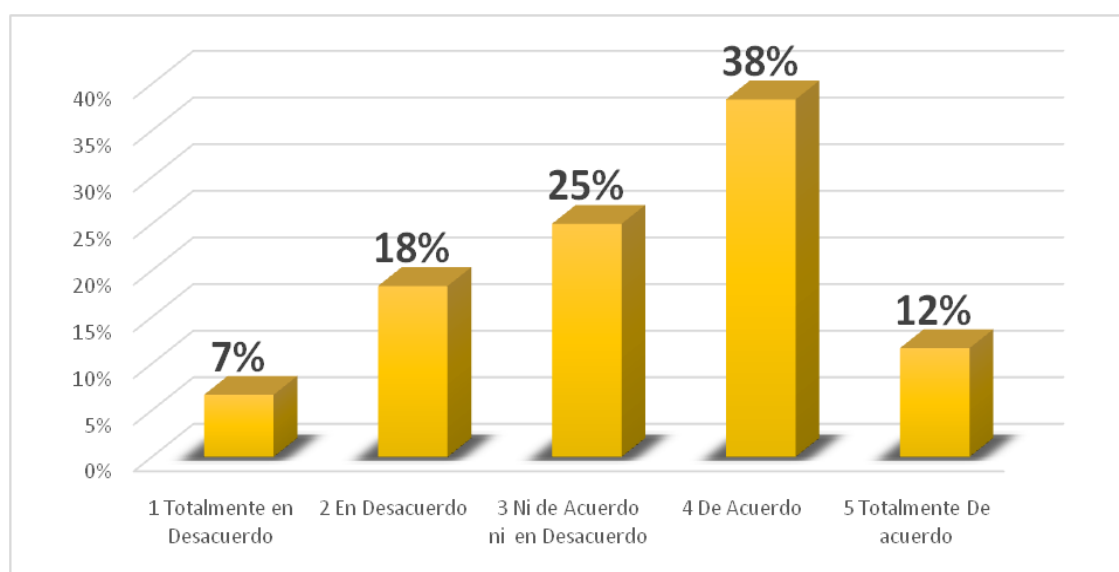
*¿Cree Ud. ¿Que el desempeño laboral como resultado es óptimo?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	7%
2 En Desacuerdo	11	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	25%
4 De Acuerdo	23	38%
5 Totalmente De acuerdo	7	12%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 10**

*¿Cree Ud. ¿Que el desempeño laboral como resultado es óptimo?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 12% está totalmente de acuerdo con el óptimo desempeño laboral, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 25% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 11**

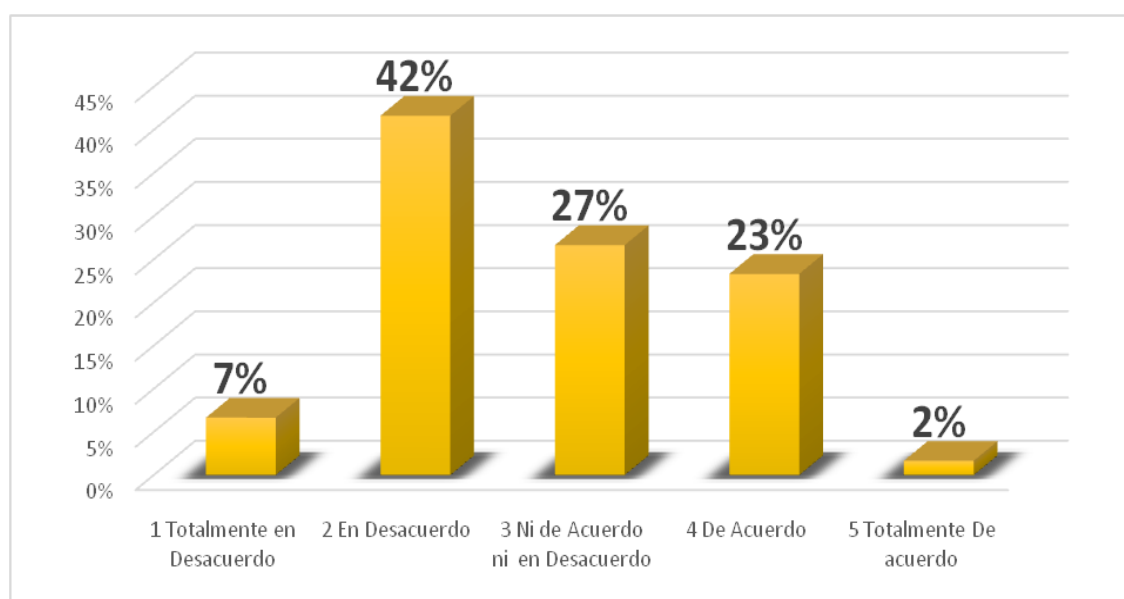
*¿Cree Ud. ¿Que el Ambiente de trabajo es idóneo?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	7%
2 En Desacuerdo	25	42%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	27%
4 De Acuerdo	14	23%
5 Totalmente De acuerdo	1	2%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 11**

*¿Cree Ud. ¿Que el Ambiente de trabajo es idóneo?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 2% está totalmente de acuerdo que en la institución tiene un ambiente de trabajo idóneo, mientras que el 23% está de acuerdo, igualmente un 27% de la muestra, por otro lado, el 42% está en desacuerdo y el 7% está muy en desacuerdo.

**Tabla 12**

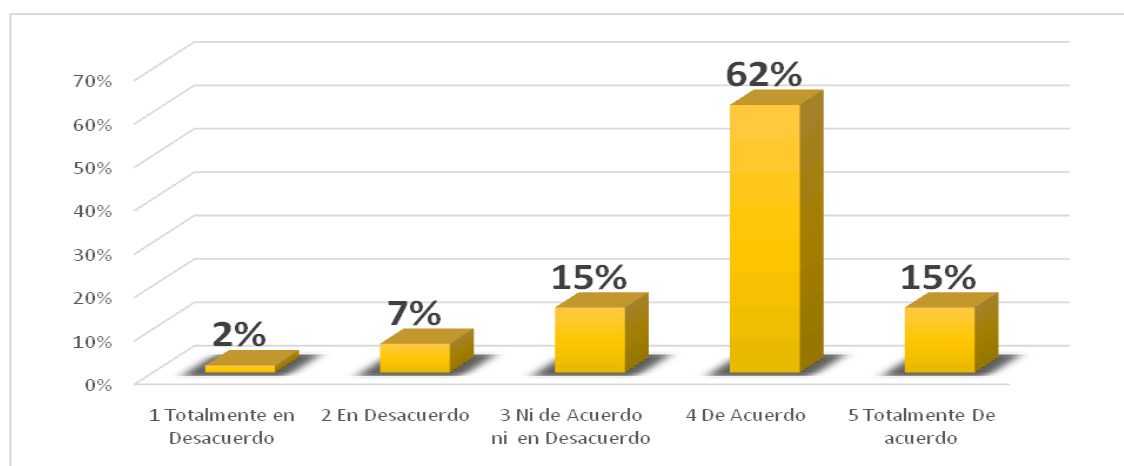
*¿Cree Ud. que la visión es un objetivo fundamental como parte del rendimiento laboral?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	4	7%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	15%
4 De Acuerdo	37	62%
5 Totalmente De acuerdo	9	15%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 12**

*¿Cree Ud. que la visión es un objetivo fundamental como parte del rendimiento laboral?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 15% está totalmente de acuerdo que la visión es un objetivo fundamental en el rendimiento laboral, igualmente un 62% de la muestra está de acuerdo, por otro lado, el 15% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, de la muestra un 7% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.

**Tabla 13**

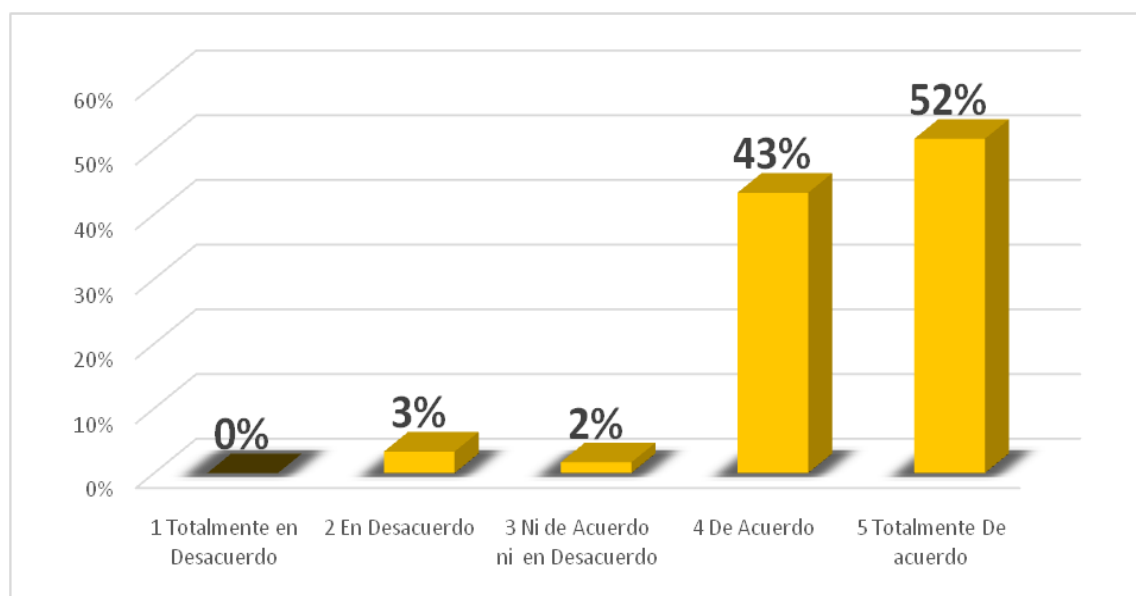
*¿Cree Ud. ¿Que con la motivación se obtiene cambios positivos?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	2	3%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	2%
4 De Acuerdo	26	43%
5 Totalmente De acuerdo	31	52%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 13**

*¿Cree Ud. ¿Que con la motivación se obtiene cambios positivos?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 52% está totalmente de acuerdo que con motivación se obtiene cambios positivos, mientras que el 43% está de acuerdo, igualmente un 2% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 3% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 14**

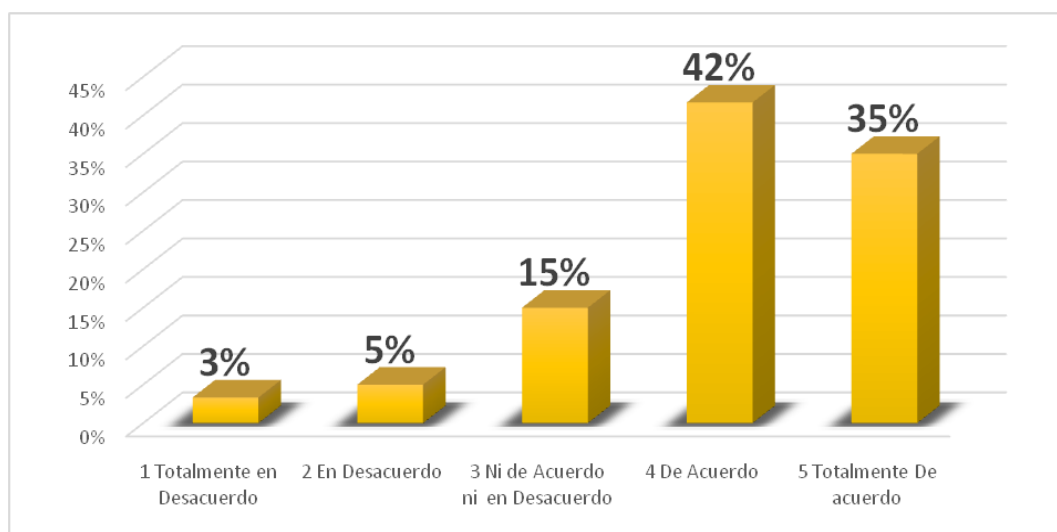
*¿Cree Ud. ¿Que los incentivos y premios optimizan el desempeño laboral?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	3%
2 En Desacuerdo	3	5%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	15%
4 De Acuerdo	25	42%
5 Totalmente De acuerdo	21	35%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 14**

*¿Cree ud. ¿Que los incentivos y premios optimizan el desempeño laboral?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 35% está totalmente de acuerdo con los incentivos y premios con el desempeño laboral, mientras que el 42% está de acuerdo, igualmente un 15% de la muestra, por otro lado, el 5% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

**Tabla 15**

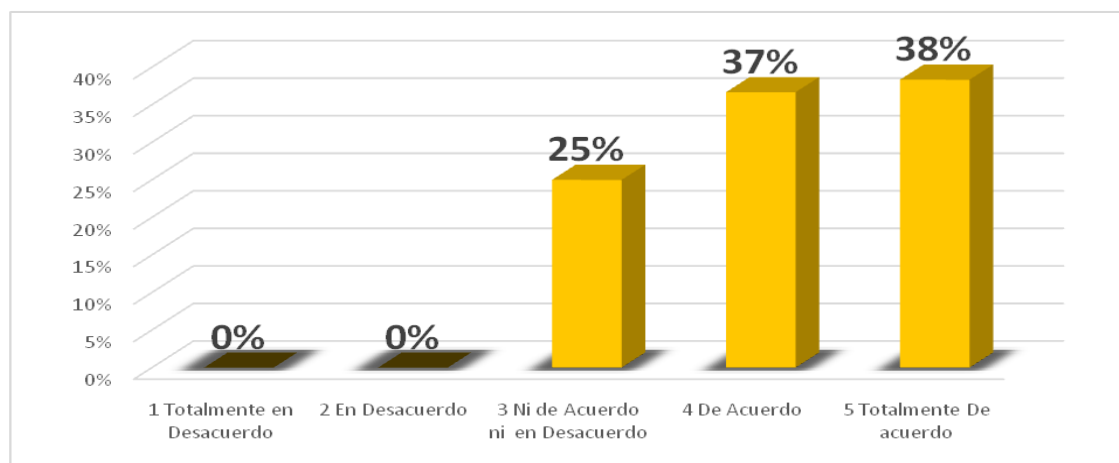
*¿Cree Ud. ¿Que la dotación de equipos e implementos es parte de la motivación?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	0	0%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	25%
4 De Acuerdo	22	37%
5 Totalmente De acuerdo	23	38%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 15**

*¿Cree Ud. ¿Que la dotación de equipos e implementos es parte de la motivación?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 38% está totalmente de acuerdo que la dotación de equipos e implementación es parte de la motivación, mientras que el 37% está de acuerdo, igualmente un 25% de la muestra, por otro lado, el 0% está en desacuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

**Tabla 16**

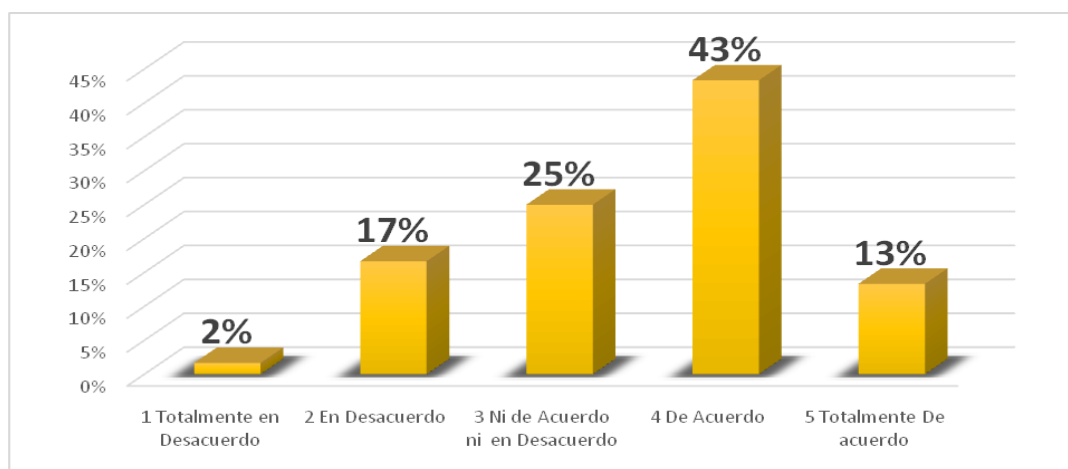
*¿Cree Ud. ¿Que una evaluación ayuda a la eficiencia en el desempeño laboral?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	10	17%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	25%
4 De Acuerdo	26	43%
5 Totalmente De acuerdo	8	13%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 16**

*¿Cree Ud. ¿Que una evaluación ayuda a la eficiencia en el desempeño laboral?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 13% está totalmente de acuerdo que una evaluación ayuda a la eficiencia en el desempeño laboral, mientras que el 43% está de acuerdo, igualmente un 25% de la muestra, por otro lado, el 17% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.



**Tabla 17**

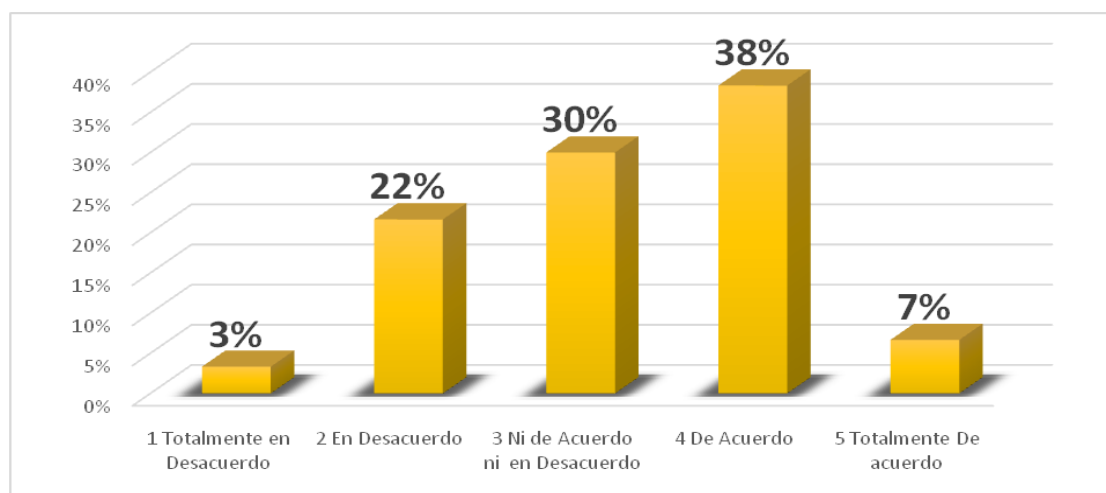
*¿Cree Ud., que una evaluación ayuda a una mayor productividad?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	3%
2 En Desacuerdo	13	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	30%
4 De Acuerdo	23	38%
5 Totalmente De acuerdo	4	7%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 17**

*¿Cree Ud. que una evaluación ayuda a una mayor productividad?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 7% está totalmente de acuerdo que una evaluación ayuda a mayor productividad, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra, por otro lado, el 22% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

**Tabla 18**

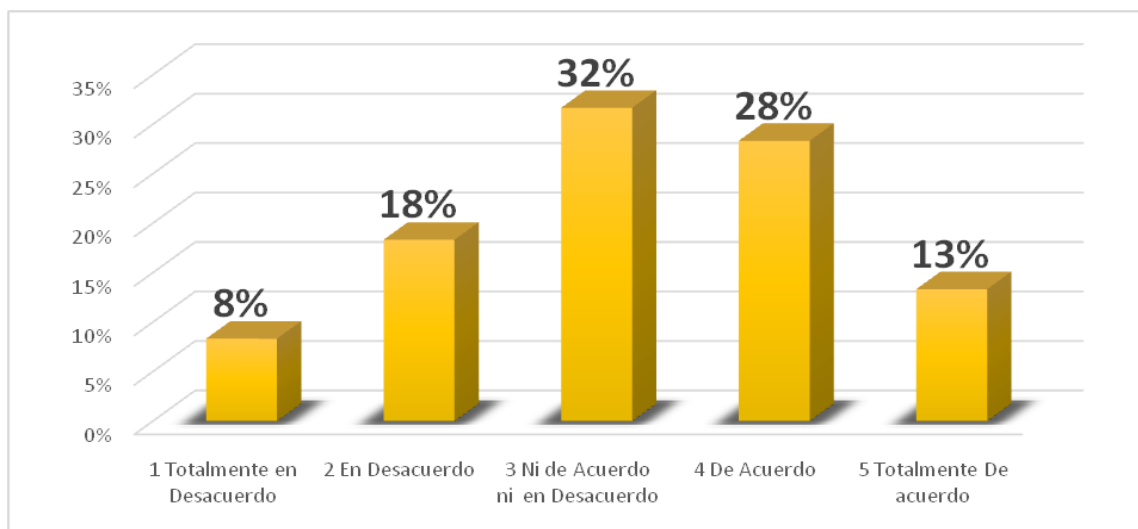
*¿Cree Ud. ¿Que una evaluación mejora el comportamiento del personal?*

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	5	8%
2 En Desacuerdo	11	18%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	32%
4 De Acuerdo	17	28%
5 Totalmente De acuerdo	8	13%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

#### **GRAFICO 18**

*¿Cree Ud. ¿Que una evaluación mejora el comportamiento del personal?*



Fuente: Elaboración propia

El gráfico representa que del total de los encuestados el 13% está totalmente de acuerdo que evaluar mejora el comportamiento del personal, mientras que el 28% está de acuerdo, igualmente un 32% de la muestra, por otro lado, el 18% está en desacuerdo y el 8% está muy en desacuerdo.

## 5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

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

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \Sigma \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

$f_o$  = Frecuencia observada o real

$f_e$  = Frecuencia esperada

$\Sigma$  = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

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

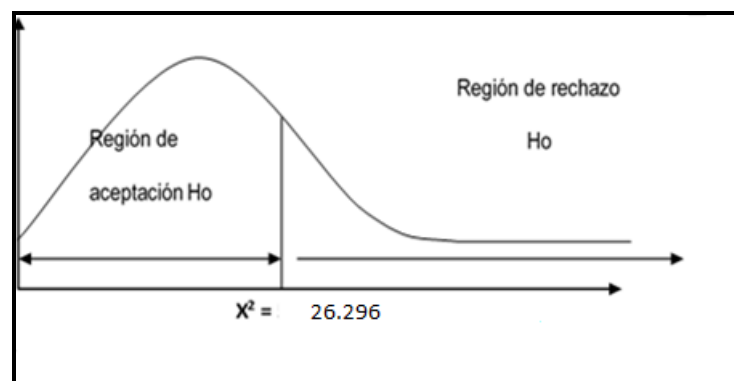
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n}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

GRAFICO 19

### *Región de rechazo de la hipótesis nula*

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

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



a) **Hipótesis Específicas.**

**Primera Hipótesis específica.**

**Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>**

El trabajo en equipo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE cusco.

**Hipótesis Nula H<sub>0</sub>**

El trabajo en equipo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE cusco.

**Tabla 19**

***Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica***

Frecuencia observada

Pregunta 2 ¿Considera Ud. ¿Que el dialogo es importante para un entendimiento adecuado?		Pregunta 11 ¿Cree Ud. ¿Que el Ambiente de trabajo es idóneo?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo		0	0	2	0	0	2
En desacuerdo		1	0	0	0	0	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0	0	0	2	0	2
De acuerdo		2	12	10	5	0	29
totalmente de acuerdo		1	13	4	7	1	26
Total		4	25	16	14	1	60

**Tabla 20**

***Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica***

Frecuencia esperada

Pregunta 10 ¿Cree Ud. ¿Que el desempeño laboral como resultado es óptimo?	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		totalmente de acuerdo		Total
Totalmente en desacuerdo	0.13	0.83	0.53	0.47	0.03	2.00					
En desacuerdo	0.07	0.42	0.27	0.23	0.02	1.00					
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.13	0.83	0.53	0.47	0.03	2.00					
De acuerdo	1.93	12.08	7.73	6.77	0.48	29.00					
totalmente de acuerdo	1.73	10.83	6.93	6.07	0.43	26.00					
Total	4.00	25.00	16.00	14.00	1.00	60.00					

Tabla 21

*Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
2	0	0.83	-0.83	0.69	0.83
3	2	0.53	1.47	2.15	4.03
4	0	0.47	-0.47	0.22	0.47
5	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
6	1	0.07	0.93	0.87	13.07
7	0	0.42	-0.42	0.17	0.42
8	0	0.27	-0.27	0.07	0.27
9	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
10	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
11	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
12	0	0.83	-0.83	0.69	0.83
13	0	0.53	-0.53	0.28	0.53

14	2	0.47	1.53	2.35	5.04
15	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
16	2	1.93	0.07	0.00	0.00
17	12	12.08	-0.08	0.01	0.00
18	10	7.73	2.27	5.14	0.66
19	5	6.77	-1.77	3.12	0.46
20	0	0.48	-0.48	0.23	0.48
21	1	1.73	-0.73	0.54	0.31
22	13	10.83	2.17	4.69	0.43
23	4	6.93	-2.93	8.60	1.24
24	7	6.07	0.93	0.87	0.14
25	1	0.43	0.57	0.32	0.74
					<b>30.55</b>

Nivel de significancia de: 0.05

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

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

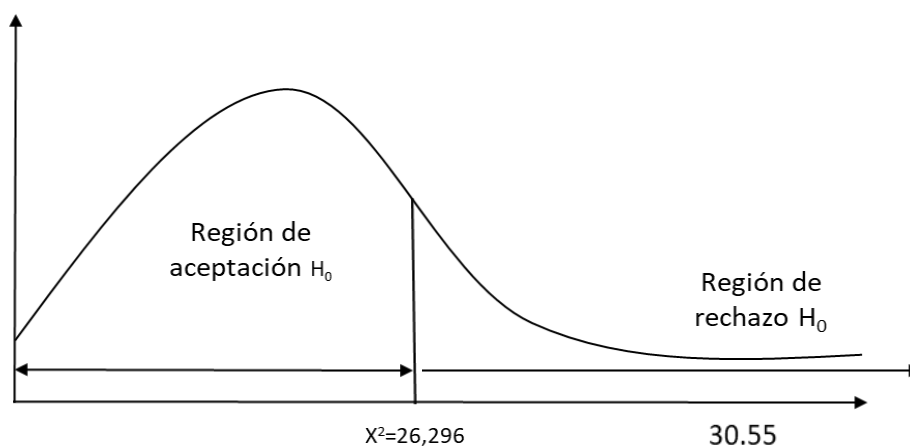
Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

#### GRAFICO 20

##### *Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Se encuentra que el chi cuadrado de la fórmula es igual a 30.55, ello se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “El trabajo en equipo no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE cusco” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “El trabajo en equipo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco”

### **Segunda Hipótesis específica.**

#### **Hipótesis Alternativa $H_1$**

La comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.

#### **Hipótesis Nula $H_0$**

La comunicación eficaz no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.



Tabla 22

*Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica*

Frecuencia observada

Pregunta 5 ¿Considera Ud. ¿Qué le trabajo en equipo lo desarrollan con responsabilidad del cargo?	Pregunta 14 ¿Cree Ud. ¿Que los incentivos y premios optimizan el desempeño laboral?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	2	0	0	2	1	5
En desacuerdo	0	0	0	0	5	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	1	13	4	18
De acuerdo	0	3	8	7	7	25
totalmente de acuerdo	0	0	0	3	4	7
Total	2	3	9	25	21	60

Tabla 23

*Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica*

Frecuencia esperada

Pregunta 5 ¿Considera Ud. ¿Qué le trabajo en equipo lo desarrollan con responsabilidad del cargo?	Pregunta 14 ¿Cree Ud. ¿Que los incentivos y premios optimizan el desempeño laboral?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.17	0.25	0.75	2.08	1.75	5.00
En desacuerdo	0.17	0.25	0.75	2.08	1.75	5.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.60	0.90	2.70	7.50	6.30	18.00
De acuerdo	0.83	1.25	3.75	10.42	8.75	25.00

totalmente de acuerdo	0.23	0.35	1.05	2.92	2.45	7.00
Total	2.00	3.00	9.00	25.00	21.00	60.00

Tabla 24

*Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	2	0.17	1.83	3.36	20.17
2	0	0.25	-0.25	0.06	0.25
3	0	0.75	-0.75	0.56	0.75
4	2	2.08	-0.08	0.01	0.00
5	1	1.75	-0.75	0.56	0.32
6	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
7	0	0.25	-0.25	0.06	0.25
8	0	0.75	-0.75	0.56	0.75
9	0	2.08	-2.08	4.34	2.08
10	5	1.75	3.25	10.56	6.04
11	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
12	0	0.90	-0.90	0.81	0.90
13	1	2.70	-1.70	2.89	1.07
14	13	7.50	5.50	30.25	4.03
15	4	6.30	-2.30	5.29	0.84
16	0	0.83	-0.83	0.69	0.83
17	3	1.25	1.75	3.06	2.45
18	8	3.75	4.25	18.06	4.82
19	7	10.42	-3.42	11.67	1.12
20	7	8.75	-1.75	3.06	0.35
21	0	0.23	-0.23	0.05	0.23
22	0	0.35	-0.35	0.12	0.35
23	0	1.05	-1.05	1.10	1.05
24	3	2.92	0.08	0.01	0.00
25	4	2.45	1.55	2.40	0.98
					<b>50.41</b>

Nivel de significancia de: 0.05

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

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

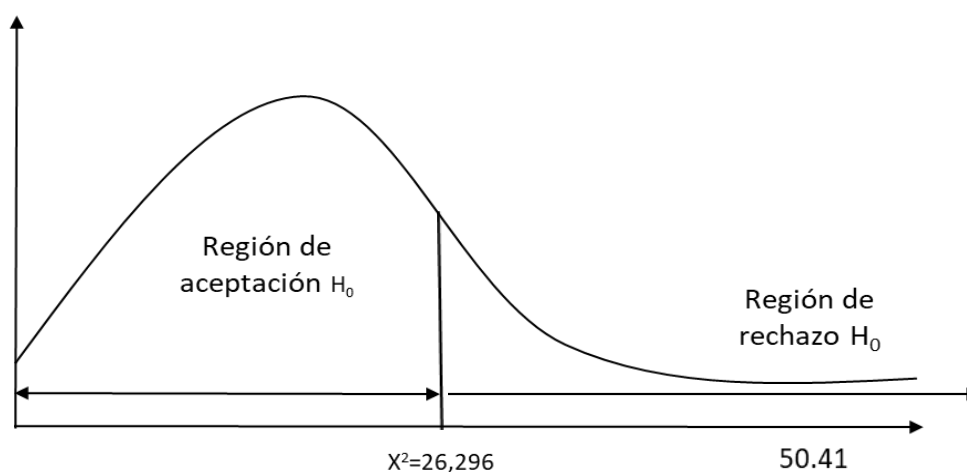
Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

#### GRAFICO 21

#### *Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Se encuentra que el chi cuadrado de la fórmula es igual a 50.41, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La comunicación eficaz no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE cusco”

queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La comunicación eficaz influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco”

### **Tercera Hipótesis específica.**

#### **Hipótesis Alternativa $H_1$**

La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE cusco.

#### **Hipótesis Nula $H_0$**

La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE cusco.

**Tabla 25**

### ***Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica***

Frecuencia observada

Pregunta 8 ¿Considera Ud. ¿Que todo el personal mínimamente debe recibir 2 capacitaciones al año?	Pregunta 17 ¿Cree Ud., que una evaluación ayuda a una mayor productividad?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0	0	4	0	0	4
En desacuerdo	0	0	2	0	0	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	0	4	0	5
De acuerdo	1	2	2	6	0	11
totalmente de acuerdo	1	11	9	13	4	38
Total	3	13	17	23	4	60

Tabla 26

*Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica*

Frecuencia esperada

Pregunta 8 ¿Considera Ud. ¿Que todo el personal mínimamente debe recibir 2 capacitaciones al año?	Pregunta 17 ¿Cree Ud., que una evaluación ayuda a una mayor productividad?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.20	0.87	1.13	1.53	0.27	4.00
En desacuerdo	0.10	0.43	0.57	0.77	0.13	2.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.25	1.08	1.42	1.92	0.33	5.00
De acuerdo	0.55	2.38	3.12	4.22	0.73	11.00
totalmente de acuerdo	1.90	8.23	10.77	14.57	2.53	38.00
Total	3.00	13.00	17.00	23.00	4.00	60.00

Tabla 27

*Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	0	0.20	-0.20	0.04	0.20
2	0	0.87	-0.87	0.75	0.87
3	4	1.13	2.87	8.22	7.25
4	0	1.53	-1.53	2.35	1.53
5	0	0.27	-0.27	0.07	0.27
6	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
7	0	0.43	-0.43	0.19	0.43
8	2	0.57	1.43	2.05	3.63
9	0	0.77	-0.77	0.59	0.77

10	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
11	1	0.25	0.75	0.56	2.25
12	0	1.08	-1.08	1.17	1.08
13	0	1.42	-1.42	2.01	1.42
14	4	1.92	2.08	4.34	2.26
15	0	0.33	-0.33	0.11	0.33
16	1	0.55	0.45	0.20	0.37
17	2	2.38	-0.38	0.15	0.06
18	2	3.12	-1.12	1.25	0.40
19	6	4.22	1.78	3.18	0.75
20	0	0.73	-0.73	0.54	0.73
21	1	1.90	-0.90	0.81	0.43
22	11	8.23	2.77	7.65	0.93
23	9	10.77	-1.77	3.12	0.29
24	13	14.57	-1.57	2.45	0.17
25	4	2.53	1.47	2.15	0.85
					<b>27.51</b>

Nivel de significancia de: 0.05

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

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

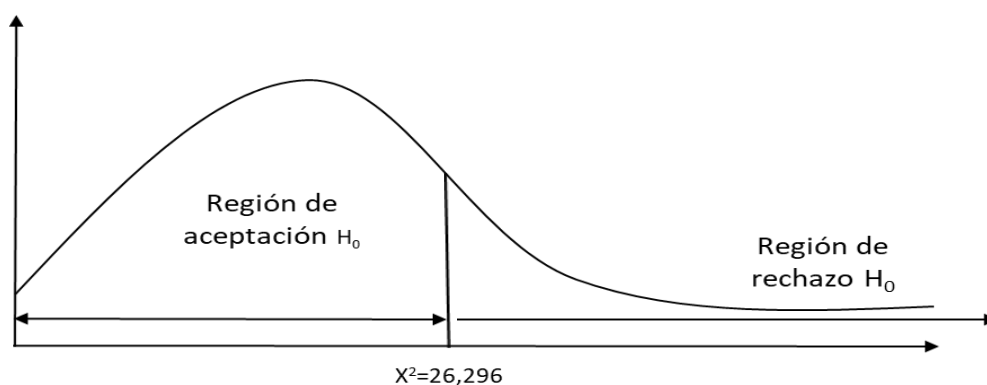
Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

**GRAFICO 22**

***Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica***

De manera gráfica tenemos:



Se encuentra que el chi cuadrado de la fórmula es igual a 27.51, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La capacitación no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco”

#### **b) Hipótesis General.**

##### **Hipótesis General Alternativa $H_1$**

El Clima Organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.

##### **Hipótesis General Nula $H_0$**

El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.

Tabla 28

*Frecuencias Observadas de la Hipótesis General*

**TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA**

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	1	1	34	87	15	138
Pregunta 10	1	1	34	87	15	138
Pregunta 4	1	1	40	66	30	138
Pregunta 13	1	1	27	64	45	138
Pregunta 7	1	1	27	64	45	138
Pregunt1 16	1	17	73	46	1	138
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>235</b>	<b>414</b>	<b>151</b>	<b>828</b>

**TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA**

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	1.00	3.67	39.17	69.00	25.17	138.00
Pregunta 15	1.00	3.67	39.17	69.00	25.17	138.00
Pregunta 5	1.00	3.67	39.17	69.00	25.17	138.00
Pregunta 18	1.00	3.67	39.17	69.00	25.17	138.00
Pregunta 8	1.00	3.67	39.17	69.00	25.17	138.00
Pregunt1 21	1.00	3.67	39.17	69.00	25.17	138.00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>235</b>	<b>414</b>	<b>151</b>	<b>828</b>

Tabla 29

*Chi cuadrada de la Hipótesis general*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	1	1.00	0.00	0.00	0.00
2	1	3.67	-2.67	7.11	1.94
3	34	39.17	-5.17	26.69	0.68
4	87	69.00	18.00	324.00	4.70
5	15	25.17	-10.17	103.36	4.11
6	1	1.00	0.00	0.00	0.00
7	1	3.67	-2.67	7.11	1.94
8	34	39.17	-5.17	26.69	0.68
9	87	69.00	18.00	324.00	4.70
10	15	25.17	-10.17	103.36	4.11



11	1	1.00	0.00	0.00	0.00
12	1	3.67	-2.67	7.11	1.94
13	40	39.17	0.83	0.69	0.02
14	66	69.00	-3.00	9.00	0.13
15	30	25.17	4.83	23.36	0.93
16	1	1.00	0.00	0.00	0.00
17	1	3.67	-2.67	7.11	1.94
18	27	39.17	-12.17	148.03	3.78
19	64	69.00	-5.00	25.00	0.36
20	45	25.17	19.83	393.36	15.63
21	1	1.00	0.00	0.00	0.00
22	1	3.67	-2.67	7.11	1.94
23	27	39.17	-12.17	148.03	3.78
24	64	69.00	-5.00	25.00	0.36
25	45	25.17	19.83	393.36	15.63
26	1	1.00	0.00	0.00	0.00
27	17	3.67	13.33	177.78	48.48
28	73	39.17	33.83	1144.69	29.23
29	46	69.00	-23.00	529.00	7.67
30	1	25.17	-24.17	584.03	23.21
					<b>177.87</b>

Nivel de significancia de: 0.05

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

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

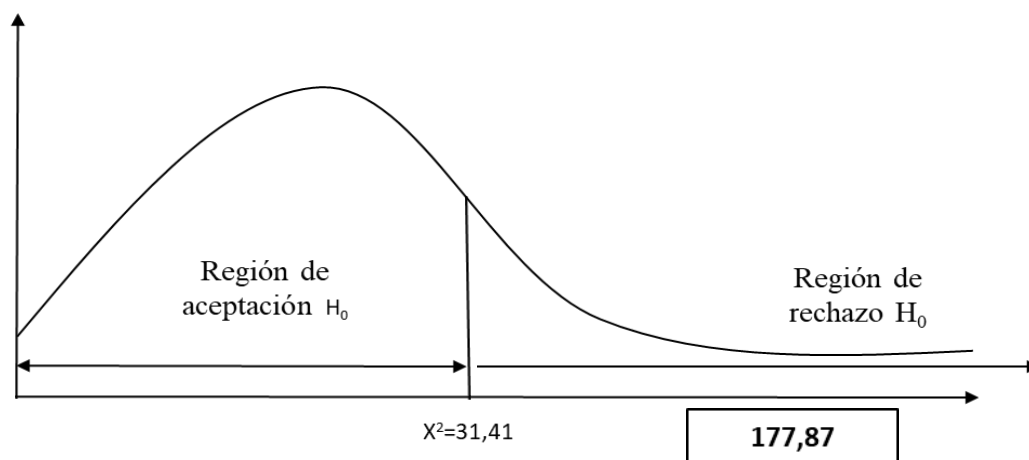
Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

**GRAFICO 23**

*Chi cuadrada de la hipótesis general*

De manera gráfica tenemos:



Se encuentra que el chi cuadrado de la fórmula es igual a 177.87, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula ( $H_0$ ): “El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de INPE Cusco” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa ( $H_1$ ): “El Clima Organizacional no influye positivamente en el desempeño laboral del personal de INPE Cusco”

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Como resultado de los hallazgos encontrados se acepta la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del INPE Cusco

Los hallazgos se encuentran relacionados con lo que menciona Luthans, (2008), que sostiene que la aplicación de las ventajas y las cualidades psicológicas favorables de los colaboradores, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual.

Esto determina que es acorde a los estudios realizados en el presente.

2. De igual manera de los hallazgos encontrados se acepta la primera hipótesis alternativa que establece que existe relación de dependencia entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal del INPE Cusco

Los hallazgos se encuentran relacionados con lo que menciona Chiavenato (2001) quien señala que, el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Del mismo modo esto determina que es acorde al estudio realizado.

3. Con estos hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la comunicación eficaz y el desempeño laboral de los trabajadores del INPE Cusco.

Los hallazgos se encuentran relacionados con lo que menciona Benavides (2002) quien señala que, la relación con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias, mejorara su desempeño.

De igual manera esto determina que es acorde al estudio realizado.

4. Por último, con estos hallazgos encontrados se acepta la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la capacitación y el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.

Los hallazgos se encuentran relacionados con lo que menciona Dessler (2015) quien señala que, Evaluar el desempeño juega un papel crucial en cuanto a mejorar la motivación en el trabajo, las personas desean y necesitan retroalimentación con respecto a la manera en que actúan y la evaluación ofrece esa oportunidad para darles esa retroalimentación.

De igual manera esto determina que es acorde al estudio realizado.

## CONCLUSIONES

1. Queda demostrado que el clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral del personal del INPE Cusco, lo cual implica que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada y demostrada con los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada  $X^2$  la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 19)
2. También queda demostrado que el trabajo en equipo se relaciona positivamente con el desempeño laboral del personal del INPE cusco, lo cual implica que el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral, afirmación demostrada y sustentada con los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada  $X^2$  la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 20)
3. De igual manera se demuestra que la comunicación eficaz se relaciona positivamente con el desempeño laboral del personal del INPE Cusco, lo cual implica que la comunicación eficaz se relaciona con el desempeño laboral, afirmación demostrada y sustentada con los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada  $X^2$  la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)

4. Finalmente del mismo modo se demuestra que la capacitación se relaciona positivamente con el desempeño laboral del personal del INPE Cusco, lo cual implica que la capacitación se relaciona con el desempeño laboral, afirmación sustentada y demostrada con los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada  $X^2$  la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 22)

## RECOMENDACIONES

1. Fortificar y solidificar el trabajo en equipo por parte del personal que labora en diferentes áreas administrativas del INPE Cusco a fin de constituir en una ventaja competitiva y lograr resultados positivos en bien y el logro de los objetivos institucionales. Efectuar una evaluación trimestral sobre los resultados obtenidos a través de metodologías diversas de personal, para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de servicio.
2. Fortalecer la comunicación eficaz entre el personal de las diferentes áreas administrativas del INPE Cusco a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr una armonía entre todo el personal. Efectuar una evaluación trimestral sobre la relación entre los trabajadores y las relaciones interpersonales dentro de la Institución y visitantes a través de la metodología del visitante incognito para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de servicio de atención.
3. Fomentar cursos de capacitaciones para el personal del INPE cusco a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr los objetivos Institucionales conforme a los planes y objetivos establecidos, y estar acorde con los avances tecnológicos. Efectuar evaluación anual sobre los resultados de las capacitaciones obtenidas para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de servicio.

4. Fortalecer el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el desarrollo de sus funciones por parte del personal de las diferentes áreas del INPE Cusco, a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr objetivos institucionales. Efectuar una evaluación sobre el desempeño de sus funciones a través de la metodología del usuario incognito para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de los servicios.



## 5 Bibliografía

Armando Cuesta-Santosi, S. F.-T.-F.-D.-L.-M. (2018). *Evaluación del Desempeño, Compromiso y Gestión de Recursos Humanos en la Empresa.*

Ayay pinedo, j. D., & Azan Rodríguez, e. (2018). *Relación del Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en la Cadena Molinera Indoamericano Trade S.A – San Martín.*

Calderón Ramos, V. M. (2018-peru). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los establecimientos penitenciarios de la región altiplano: período 2016.*

Campos, R. Y. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los Colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo-2016. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.*

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* San Marcos, Perú.

Chiavenato, I. (2004). *Administración.* Sao Paulo: Limusa.

Flores, R. Y. (2018). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la*

- Institución Educativa Cesar Vallejo. La victoria lima - Perú  
2018. Lima: Universidad Privada Telesup.
- Helen Stephani Marín Samanez L, M. D. (2017). Motivación y  
satisfacción laboral del personal de una Organización de Salud  
del Sector privado.
- Hernández, R. (2006). Fundamentos de metodología de la investigación.  
Tercera edición McGraw-Hill/ interamericana editores s. A.  
México
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). Metodología de la  
investigación. (6ª. Ed.). Editorial: McGraw-Hill. México
- Larios, A. Y. (2018). El clima laboral como factor detonante en la  
competitividad de las universidades privadas en puebla México.  
Puebla México: universidad de puebla.
- López, O., & Llarco. Relación del perfil profesional con la contratación  
de profesionales en administración de empresas hotelera.  
Guayaquil- ecuador: universidad internacional del ecuador.
- Mas, J. L. (06 de 11 de 2014).
- Meléndez Muñoz, L. K., & Zelada Ramos, G. M. (2018). Clima y  
Desempeño Laboral en los Trabajadores en la Oficina de  
Logística del Gobierno Regional de Amazonas 2018.
- Moreno, J., Someño, T., Marín, L., & Ruíz, L. Y. (2013). Percepción de  
Utilidad e Importancia de la Educación Física Según la  
Motivación Generada por el Docente.

- Ospina. (2010). *Administración, Fundamentos. Como Iniciar en el Estudio de la Administración*. Medellín - Colombia: 2010.
- Pando Moreno, M. (2018). *Factores de Riesgo Psicosociales y Desempeño Laboral de la Coordinación Administrativa Financiera del Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público año 2016*.
- Peña, D. Y. (2014). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa Familiar*. Coahuila: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Pérez, N. (2018). *Relación de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral en J.R. Contratista Generales Scrl. del distrito de Guadalupe 2017*. Universidad Privada del Norte: Guadalupe - Perú.
- Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., & Forgiony Santos, J. O. (2018). *Impacto de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en los funcionarios del Sector Salud*.
- Robbins. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Marsella: San Marcos.
- Tacza, J. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral en la Empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018*.

- Torres, Z. (2015). Clima organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno - 2014. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Vásquez. (2007). Nivel de Motivación y su Relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Lima: universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vázquez, Z. (2017). La Gestión de Capital Humano por Competencias Laborales de los Profesores Universitarios con un Enfoque Estratégico. La Habana-Cuba: Universidad de la Habana - Cuba.
- Álvarez, G. (1.992). El constructo clima organizacional. Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 11, No. 1 y 2.
- Argyris, C. (1.958). Some problems in conceptualizing organizational climate: A case study of a bank. Administrative Science Quarterly, 2, 501-520
- Bernal, I., Pedraza, N., Sánchez, M. (2015). El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales, 31 (134) 8-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>.
- Esparragoza, D., Sánchez, C., Martínez, D. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos evidencia empírica de la zona norte de

- Colombia. Universidad & Empresa, 16 (26). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187232713012>.
- Fleishman, E. A. (1953). Leadership climate, human relations training, and supervisory behavior. *Personnel Psychology*, 6, 205-222
- Indik, B. P. (1965). Organization size and member participation: Some empirical tests of alternative explanations. *Human Relations*, 18, 339-350
- Lawler, E. III. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey CA.: Brooks/Cole
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, 10, 171-299
- Merchán, C. & Pérez, I. (1997). Clima organizacional y satisfacción en el trabajo en un instituto universitario. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, Vol. 16, No. 1.
- Reichers, A. E. & Schneider, B. (1990). Climate and Culture: An Evolution of Constructs. En Schneider, B. (Ed.) *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ruiz, L. I. *Sociología de las organizaciones*, Deusto 1999, Bilbao
- Shaver, K. G. (1987). *Principles of Social Psychology*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ucros, M. (2011). Factores de Clima Organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, 17(2).

Recuperado

de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73719138007>.

Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: El manual moderno

### 5.1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal del INPE Cusco?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer si la comunicación eficaz, influye el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del INPE Cusco</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>a. Trabajo en equipo</p> <p>b. Comunicación eficaz</p> <p>c. Capacitación</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del INPE cusco,2018</p> <p>b) ¿De qué manera la comunicación eficaz influye en el desempeño laboral del</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a) Conocer si la comunicación eficaz influye en el clima y desempeño laboral del personal del INPE Cusco</p> <p>b) Conocer si el trabajo en equipo influye en el</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a) El trabajo en Equipo influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco</p> <p>a) La comunicación eficaz influye</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>a. Trabajo en equipo</p> <p>b. Comunicación Eficaz</p> <p>c. Capacitación</p>

<p>personal del INPE Cusco?</p> <p>c) ¿De qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco?</p>	<p>clima y desempeño laboral del personal del INPE Cusco.</p> <p>c) Conocer si la capacitación influye en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco</p>	<p>positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco</p> <p>a) La capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal del INPE Cusco.</p>		
---	--	---	--	--

## ENCUESTA



La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores del INPE, Cusco, 2019” a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X).

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

#### ESCALA VALORATIVA

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

#### Cuestionario

N°	Preguntas	Escala				
		Valorativa				
1	¿Considera Ud. ¿Que la comunicación eficaz coadyuva en las relaciones interpersonales?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud. ¿Que el dialogo es importante para un entendimiento adecuado?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. ¿Que se cumple con los niveles de la comunicación en la institución?	1	2	3	4	5
4	¿Considera Ud. ¿Que el trabajo en equipo desarrolla un trabajo multidisciplinario en la organización?	1	2	3	4	5
5	¿Considera Ud. ¿Qué le trabajo en equipo lo desarrollan con responsabilidad del cargo?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. ¿Que la destreza del personal es parte del trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
7	¿Considera Ud. ¿Que el personal asistente debe ser capacitado?	1	2	3	4	5
8	¿Considera Ud. ¿Que todo el personal mínimamente debe recibir 2 capacitaciones al año?	1	2	3	4	5
9	¿Considera Ud. ¿Que la capacitación permite desarrollar habilidades en el trabajador?	1	2	3	4	5

10	¿Cree Ud. ¿Que el desempeño laboral como resultado es óptimo?	1	2	3	4	5
11	¿Cree Ud. ¿Que el Ambiente de trabajo es idóneo?	1	2	3	4	5
12	¿Cree Ud. que la visión es un objetivo fundamental como parte del rendimiento laboral?	1	2	3	4	5
13	¿Cree Ud. ¿Que con la motivación se obtiene cambios positivos?	1	2	3	4	5
14	¿Cree ud. ¿Que los incentivos y premios optimizan el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
15	¿Cree Ud. ¿Que la dotación de equipos e implementos es parte de la motivación?	1	2	3	4	5
16	¿Cree Ud. Que una evaluación ayuda a la eficiencia en el desempeño laboral	1	2	3	4	5
17	¿Cree Ud., que una evaluación ayuda a una mayor productividad?	1	2	3	4	5
18	¿Cree Ud. ¿Que una evaluación mejora el comportamiento del personal?	1	2	3	4	5