

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



TESIS

**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN DE CENTRAL DE CONSULTAS DE SUNAT,  
LIMA - 2018”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FLOR MELINA PABLO ZEVALLOS  
PAUL ANDERSON RAMIREZ HUAMAN

Callao, diciembre, 2018

PERÚ





Universidad Nacional de Callao  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Ciclo Taller de Tesis 2018-I

**ACTA N° 036 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

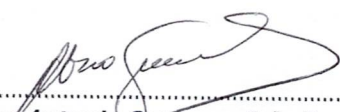
Siendo las...*14:00*... del día jueves 27 de Diciembre de dos mil dieciocho, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, se reunió el Jurado Evaluador conformado por los siguientes docentes:


- **Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero** : **Presidente**
- **Dr. José Luis Reyes Doria** : **Secretario**
- **Mg. Jorge Luis De la Cruz Neyra** : **Vocal**
- Asesor** : **Luis Elmer Manay Montes**

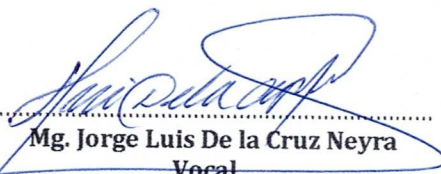
Con el fin de evaluar la sustentación de Tesis de los **Bach. Ramírez Huamán, Paul Anderson y Pablo Zevallos, Flor Melina** titulada: "**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN CENTRAL DE CONSULTAS DE SUNAT, LIMA 2018**". De conformidad a lo establecido en el vigente Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao (Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018 CU de fecha 30 de octubre del 2018); Luego de la exposición del sustentante, los Miembros del Jurado hicieron las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

En consecuencia, este Jurado acordó..... *aprobar*..... Con la escala de calificación cualitativa de..... *cataral*..... y calificación cuantitativa de..... *14*..... La tesis, para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, conforme al artículo ( 27° ) del referido Reglamento, siendo las ..... *14:40*..... del mismo día, se dio por terminado el Acto.

Bellavista, Diciembre 27 de 2018.

  
.....  
**Dr. Marco Antonio Guerrero Caballero**  
**Presidente**

  
.....  
**Dr. José Luis Reyes Doria**  
**Secretario**

  
.....  
**Mg. Jorge Luis De la Cruz Neyra**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por todo el esfuerzo y dedicación que han realizado para ayudarnos y guiarnos ,asi como los valores inculcados que nos han permitido terminar nuestra carrera profesional.Tambien a nuestros familiares por todo el apoyo y comprensión para la elaboración de la presente tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecemos a Dios por habernos permitido lograr nuestra meta profesional.

Queremos también agradecer a todos nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao por su gran disposición y toda la enseñanza brindada a lo largo de nuestra vida universitaria.

Por último agradecemos a nuestro asesor el docente Luis Elmer Manay Montes, por todo el apoyo y las observaciones que ayudaron a mejorar la tesis.

## INDICE

<b>HOJA DE REFERENCIA DE APROBACIÓN</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>vi</b>
<b>Tablas de contenido</b> .....	<b>viii</b>
<b>Indice de Tablas</b> .....	<b>viii</b>
<b>Indice de Gráficos</b> .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2    Formulación del Problema .....	2
1.2.1. Problema General .....	2
1.2.2.    Problemas Específicos.....	2
1.3    Objetivos de la Investigación .....	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivos Específicos .....	3
1.4    Limitación.....	3
1.4.1 Limitación Teórica.....	3
1.4.2    Limitación Espacial.....	3
1.4.3    Limitación temporal.....	3
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>5</b>
2.1    Antecedentes del Estudio .....	5
2.1.1. Internacionales .....	5
2.1.2.    Nacionales.....	11
2.2    Marco Teórico .....	16
2.2.1. Marco Teórico.....	16
2.2.2.    Marco Conpetual .....	20
2. 3. Definiciones de términos basico.....	28

<b>CAPITULO III</b> .....	<b>30</b>
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	30
3.1 Hipótesis .....	30
3.1.1. Hipótesis General.....	30
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	30
3.2 Operacionalización de hipótesis .....	31
3.3 Operacionalización de Variables.....	31
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>33</b>
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
4.1 Tipo de Investigación .....	33
4.2 Población y Muestra.....	33
4.2.1. Población .....	34
4.2.2. Muestra .....	34
4.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. ....	35
4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo .....	36
4.5. Análisis y procesamiento de datos .....	36
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>37</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>37</b>
5.1 Resultados descriptivos .....	37
5.2. Resultado Inferencial .....	63
<b>CAPITULO VI</b> .....	<b>69</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>69</b>
6.1. Contrastación de hipótesis .....	69
6.2. Contrastación de hipótesis con estudios similares.....	69
6.3. Responsabilidad ética .....	71
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>72</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>73</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>78</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	<b>79</b>
<b>Encuesta</b> .....	<b>80</b>
<b>Bases de datos</b> .....	<b>84</b>
<b>Confiabilidad y viabilidad del instrumento</b> .....	<b>86</b>
<b>Instrumentos Validados</b> .....	<b>87</b>

## Tablas de contenido

### Indice de Tablas

Tabla 5.1	Mi jefe muestra interés y tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista	40
Tabla 5.2	Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis obligaciones	41
Tabla 5.3	Mi jefe reconoce y valora mi trabajo	42
Tabla 5.4	Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución	43
Tabla 5.5	En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas	44
Tabla 5.6	La institución se interesa por mi futuro profesional al definir líneas de capacitación	45
Tabla 5.7	Considero que mi remuneración es proporcional al esfuerzo que realizo en la institución	46
Tabla 5.8	La remuneración que percibo me permite solventar mis gastos	47
Tabla 5.9	Sufro de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo	48
Tabla 5.10	La institución realiza actividades culturales y recreacionales	49
Tabla 5.11	Tengo los recursos necesarios para desarrollar mis funciones	50
Tabla 5.12	En la institución las funciones de los trabajadores están claramente definidas	51
Tabla 5.13	La institución se caracteriza por tener un ambiente cómodo y relajado	52
Tabla 5.14	Desarrollo mi trabajo con calidad	53



Tabla 5.15	Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera eficiente	54
Tabla 5.16	La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar las tareas encomendadas	55
Tabla 5.17	Mi nivel de producción es acorde a lo propuesto como objetivo por la institución	56
Tabla 5.18	Mi labor es compatible con los objetivos de la empresa	57
Tabla 5.19	Considero que el tiempo de realización de las actividades que realizo es el óptimo	58
Tabla 5.20	El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo	59
Tabla 5.21	Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención brindada	60
Tabla 5.22	Considero que durante el mes, el tener más de 3 tardanzas afecta negativamente los objetivos de la institución	61
Tabla 5.23	Uno de los problemas que se tiene en la división es que, la mayoría de los trabajadores llega tarde	62
Tabla 5.24	Considero que el tener faltas injustificadas influye en el cumplimiento de los objetivos de la institución	63
Tabla 5.25	Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones de permisos que solicito	64
Tabla 5.26	La institución se preocupa de que yo tenga claro cuáles son mis tareas y responsabilidades	65
Tabla 5.27	Correlaciones Clima Laboral & Desempeño Laboral	67
Tabla 5.28	Correlaciones Motivación & Desempeño Laboral	69
Tabla 5.29	Correlaciones de Desempeño Laboral & Satisfacción	71
Tabla 5.30	Correlaciones de Desempeño Laboral y Organización	73

## Indice de Gráficos

Gráficos 5.1	Mi jefe muestra interés y tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista	40
Gráficos 5.2	Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis obligaciones	41
Gráficos 5.3	Mi jefe reconoce y valora mi trabajo	42
Gráficos 5.4	Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución	43
Gráficos 5.5	En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas	44
Gráficos 5.6	La institución se interesa por mi futuro profesional al definir líneas de capacitación	45
Gráficos 5.7	Considero que mi remuneración es proporcional al esfuerzo que realizo en la institución	46
Gráficos 5.8	La remuneración que percibo me permite solventar mis gastos	47
Gráficos 5.9	Sufro de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo	48
Gráficos 5.10	La institución realiza actividades culturales y recreacionales	49
Gráficos 5.11	Tengo los recursos necesarios para desarrollar mis funciones	50
Gráficos 5.12	En la institución las funciones de los trabajadores están claramente definidas	51
Gráficos 5.13	La institución se caracteriza por tener un ambiente cómodo y relajado	52
Gráficos 5.14	Desarrollo mi trabajo con calidad	53
Gráficos 5.15	Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera eficiente	54

Gráficos 5.16	La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar las tareas encomendadas	55
Gráficos 5.17	Mi nivel de producción es acorde a lo propuesto como objetivo por la institución	56
Gráficos 5.18	Mi labor es compatible con los objetivos de la empresa	57
Gráficos 5.19	Considero que el tiempo de realización de las actividades que realizo es el óptimo	58
Gráficos 5.20	El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo	59
Gráficos 5.21	Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención brindada	60
Gráficos 5.22	Considero que durante el mes, el tener más de 3 tardanzas afecta negativamente los objetivos de la institución	61
Gráficos 5.23	Uno de los problemas que se tiene en la división es que, la mayoría de los trabajadores llega tarde	62
Gráficos 5.24	Considero que el tener faltas injustificadas influye en el cumplimiento de los objetivos de la institución	63
Gráficos 5.25	Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones de permisos que solicito	64
Gráficos 5.26	La institución se preocupa de que yo tenga claro cuáles son mis tareas y responsabilidades	65
Gráficos 5.27	Correlaciones Clima Laboral & Desempeño Laboral	67
Gráficos 5.28	Correlaciones Motivación & Desempeño Laboral	69
Gráficos 5.29	Correlaciones de Desempeño Laboral & Satisfacción	71
Gráficos 5.30	Correlaciones de Desempeño Laboral y Organización	73

## RESUMEN

La presente tesis titulada Influencia del Clima Laboral en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la División de central de consultas de SUNAT, Lima -2018, tiene como objetivo determinar en que medida influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la división de central de consultas de SUNAT en el 2018. La metodología de este estudio fue de naturaleza descriptiva, correlacional, transversal, no experimental, transeccional, para lo que se utilizó un instrumento de cuestionario de 26 preguntas para ambas variables a la escala de Likert, para lo que se considero una muestra de 36, personas, y los datos se analizaron en el programa estadístico SPSS y se obtuvieron el siguiente resultado: Indican que según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,836 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipótesis de investigación que es: El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

Es muy importante que los jefes encargados de la división realicen mediciones continuas del clima laboral ,para asi poder mejorar e implementar programas que puedan ayudar a mejorar el clima laboral esto conllevara a un mejor desempeño laboral en la empresa .

El trabajador es un ser humano y como tal tiene emociones,motivaciones y aspiración los cuales deber ser considerados en la empresa en el momento de crear dichos programas .

Palabras Claves:Clima Laboral,desempeño,SUNAT

## ABSTRACT

This thesis has influenced the Labor Climate in the Work Desirepene of the workers of the central office of SUNAT, Lima -2018, aims to determine the extent to which the work environment influences the performance of workers in the division of labor. SUNAT guidance in 2018. The methodology of this study was descriptive, correlational, transversal, non-experimental, transectional, for which a questionnaire instrument of 26 questions was used for both variables on the Likert scale, for what was considered a sample of 36, people, and the data were analyzed in the SPSS statistical program and the following result was obtained: They indicate that according to the Spearman's Rho in relation to the correlation coefficient it is positive that is: , 836 y the Bilateral Sig corresponds to one, 000 (this has to be less than, 005 to be significant) so the hypothesis that is accepted is the Hypothesis which is: The work environment has a significant influence on the performance of workers of the Division of central de consultas of SUNAT, 2018.

It is very important that the managers in charge of the division make continuous measurements of the work climate, in order to improve and implement programs that can help improve the working environment, this will lead to better job performance in the company.

The worker is a human being and as such has emotions, motivations and aspiration which should be considered in the company at the time of creating such programs.

Key Words: Work Climate, performance, SUNAT

## INTRODUCCIÓN

Debido al importante rol de la Superintendencia Nacional de Administración Aduanera y Tributaria en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar el desempeño laboral en la División de Gestión de Orientación.

En el contexto actual globalizante y ante las exigencias que ello establece, las instituciones públicas deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos. Según Chiavenato (2009) “el clima laboral, son las condiciones físicas, emocionales que rodean un espacio de trabajo producto de las relaciones humanas de sus integrantes, y la forma en como se disponen en los espacios físicos así como la calidad de dichos espacios”

Citado por Álvarez, define el clima organizacional, como todas aquellas características del ambiente organizacional que son percibidas por los trabajadores y que predisponen su comportamiento. Se asume que es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones. El clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima organizacional, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

El propósito de esta investigación, en diagnosticar el clima laboral, dará lugar a mejorar el desempeño laboral y tomar las medidas pertinentes, tendientes a mejorar el clima laboral que es el factor trascendental en el éxito de la institución.

En este estudio se plantea siete capítulos a través de los cuales se respalda y desarrolla la investigación. Iniciando con capítulo I, se establece el planteamiento del problema donde se inserta la pregunta de investigación, objetivos de la investigación tanto el general como los específicos y la justificación (Legal, teórica,

tecnológica o económica). En el capítulo II el marco teórico, que integra las argumentaciones teóricas, empíricas y contextuales, donde se establece toda la información que soporta esta investigación. En el capítulo III, se instauran las variables e hipótesis general y específicas. El capítulo IV, explica detalladamente la metodología que se utiliza en la investigación de este estudio. En el capítulo V, el cronograma de actividades. En el siguiente capítulo, el presupuesto. Finalmente en el capítulo VII, integrar las referencias bibliográficas.

De esta manera la investigación se enfoca en estas dos variables ( clima organizacional y el desempeño laboral) para analizar la relación que existe entre ambas, por lo cual diremos que el diagnostico y aplicación de un buen clima organizacional es fundamental para el logro de metas y objetivos de una institución.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido al rápido desarrollo de la tecnología y la información, al cambio continuo del conocimiento y a la aparición de nuevos modelos de administración y gestión, por lo general donde se prioriza los objetivos, los resultados, la medición de estos de manera constante y la expansión de las organizaciones.

Es importante analizar todos aquellos factores que intervienen en el clima laboral, para poder así corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos, de la organización, exitosamente. Las instituciones públicas no son la excepción, como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de calidad en bienestar de la población, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir, a sus empleados, ya que el hecho de que los trabajadores de dichas organizaciones se sientan satisfechos con lo que hacen, motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de manera óptima y permita alcanzar dichos objetivos de manera eficiente.

“Las organizaciones son un subsistema de la sociedad y se encuentra vinculada a ella en todo aspecto” (Parsons, 2013, p. 12). Es por esto que resulta necesario que las organizaciones se hallen en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista un óptimo clima laboral de los trabajadores que impacte en el desempeño de la organización para el logro de los objetivos planificados.

El clima laboral puede ser un elemento de influencia en el comportamiento de quienes la componen, negativo o positivo. En la Superintendencia de Administración Aduanera y Tributaria, el tema del clima laboral es política de la organización,



donde este, está estrechamente vinculado con el desempeño directo de los trabajadores; buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal, así como el sentido de pertenencia de este último.

En este sentido, se hace referencia a un tema que, en los últimos años, ha venido tomando gran importancia en las instituciones públicas y es el estudio del clima laboral, el cual permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

2. ¿En qué medida influye la satisfacción en el desempeño laboral de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?
3. ¿En qué medida influye la motivación en el desempeño laboral de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?
4. ¿En qué medida influye la organización en el desempeño laboral de la División de Central de Consultas de la SUNAT en el año 2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar en qué medida influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar en qué medida influye la satisfacción en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018.
2. Determinar en qué medida influye la motivación en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018.
3. Determinar en qué medida influye la organización en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018.

### **1.4 Limitación**

#### **1.4.1 Limitación Teórica**

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre clima laboral y desempeño de los trabajadores, analizar la realidad problemática, identificar y evaluar el nivel de clima laboral y desempeño de los trabajadores y determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal. Ello le permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos en una realidad concreta.

#### **1.4.2 Limitación Espacial**

La presente investigación se va a realizar en el jirón Tarma 245 - Cercado de Lima. Lima, División de Central de Consultas.

#### **1.4.3 Limitación temporal**

La investigación va a tener una duración de 21 semanas, entre los meses julio y diciembre del 2018.

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello se pretende determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

Así, los resultados de la investigación se apoyan en una metodología de la investigación válida en el medio.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### 2.1.1. Internacionales

**Diana Brenda Calva Pedraza y Giovanna Lucía Hernández Vicenttin (2012), para obtener el grado de licenciada de Administración de Empresas, en su tesis titulada “Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012” de la Universidad de las Américas, sede Puebla – México.**

Resumen:

Clima laboral es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” el directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

El clima en laboral se puede evaluar mejorar es la clave para la mejora del rendimiento de los resultados. Por otro lado, un factor que afecte el clima laboral en la percepción que tienen las personas de las condiciones de su entorno. Ésta puede ser individual y objetiva por lo tanto puede ser variable y capaz de contagio. Sin embargo, la percepción de siempre sobre datos objetivos de la realidad; los más relevantes incidentes en la percepción son condiciones de empleo, condiciones ambientales, condiciones temporales, exigencias acústicas de la tarea, exigencias mentales de la tarea, exigencias emocionales, procesos de trabajo, relaciones interpersonales, estructura organizativa, esquema de liderazgo, cultura de empresa, misión de empresa, organigrama, equipamiento, reconocimientos, compensaciones salariales y criterios de equidad entre otros.

Tomando en cuenta que las variables que determinan el clima laboral en una organización son diversas (información – comunicación, motivación, participación,

etc.) los instrumentos de gestión de recursos humanos quedan definidas para cada una de estas áreas.

es importante conocer la percepción que tienen los empleados acerca del ambiente laboral en el que se desempeñan ya que dicha percepción se ve afectada por distintos factores ya sea fisiológicos, psicológicos, sociales, económicos, etc.

Dimensiones principales de importantes que han de considerarse como objeto de estudio para el clima laboral son: Motivación, Información – Comunicación, Proceso de influencia, Establecimiento de objetivos y Proceso de Control

Al hacer un diagnóstico del clima laboral se refleja la percepción de los individuos respecto a estas dimensiones, siendo esta información fundamental al momento de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar aquellos que se consideren idóneos para la resolución de posibles conflictos y la consecuencia de los objetivos de la organización.

Conclusiones:

- En las organizaciones, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en la influencia que éste tiene sobre el comportamiento de los trabajadores. Así mismo es necesario que la empresa conozca las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados logrando con ello, el que se sientan en confianza y aporten más de sí a la empresa.
- Una vez revisada la teoría del clima laboral se encontraron ciertos factores que pueden influir en la percepción del mismo. Tomando en cuenta lo anterior y de acuerdo con el instrumento de recolección de información que se utilizó para el presente proyecto, se identificaron los siguientes factores como críticos ya que pueden afectar de manera significativa el clima laboral:

➤

Factores positivos: integridad, compromiso, felicidad, voluntad, logro, honestidad y productividad. Los cuales deben tratar de mantenerse, facilitarse y estimularse dentro del ambiente en el que se desarrolla el trabajo de la organización.

Factores negativos: destructividad, malicia y melancolía. Éstos deben ser mejorados, limitar su campo de acción. Es decir, disminuir su fuerza ya que nunca podrán ser eliminados del todo.

- Al identificar los factores críticos se analizó cada uno de ellos y se determinó que cada uno afecta de manera distinta a las sucursales de la franquicia Interceramic-Puebla. Para algunos trabajadores, factores tales como integridad, compromiso y honestidad no los consideran importantes para el perfil del trabajador, así como también dan por hecho que el trabajo es una necesidad y por tanto, la felicidad se ve afectada porque no pueden lograr una satisfacción profesional total. La productividad es percibida por los empleados en términos monetarios o tangibles y no en términos de alcance de logros o metas.
- La percepción de los trabajadores hacia estos factores afecta su comportamiento y actitud en la organización, la forma en que interactúan con sus compañeros de trabajo, el cómo establecen sus metas u objetivos y cómo los alcanzan. Algunos de los factores son parte esencial y se requieren para el desarrollo del puesto de trabajo. Tal es el caso de compromiso, integridad, entre otros; y éstos a su vez, involucran otros subfactores que forman parte de la conducta y valores de las personas de manera que, si los trabajadores perciben circunstancias o situaciones potencialmente amenazadoras para ellos, les puede llevar a realizar acciones que afectarán de manera directa su desempeño en la organización.
- El factor felicidad está afectando ya que obstaculiza la iniciativa de los empleados para interactuar y mantener relaciones no solamente de tipo laboral sino también social y provoca que busquen alcanzar sus logros y metas de manera individual. No fomenta el trabajo en equipo ni ayuda al crecimiento de la empresa. Sin embargo, la escasez de integridad no permite a los trabajadores llegar a sus metas ya que debido a su carácter endeble, si se presenta una situación difícil prefiere evadirla.
- Con base a la información obtenida a través de las encuestas realizadas únicamente a los empleados pertenecientes a el área de ventas y almacén de Interceramic-Puebla y de acuerdo al análisis hecho a la misma, se hicieron una

serie de recomendaciones a la organización a nivel de la franquicia Puebla así como también para cada una de las seis sucursales que la componen.

- De acuerdo al análisis, se encontró que en algunas sucursales el clima laboral es el apto para el desarrollo del trabajo por lo cual, se le recomienda a la dirección promover los factores que hicieron que las acciones y políticas fueran percibidas apropiadamente por los empleados de éstas hacia el resto de las sucursales de Interceramic-Puebla. Por otro lado, en otras sucursales se encontraron ciertas deficiencias por lo cual, se recomienda a la dirección de la franquicia Interceramic-Puebla implementar nuevas técnicas de motivación, revisar su programa de incentivos, promover el trabajo en equipo y la colaboración para lograr el alcance de objetivos.

**Diana Elizabeth Uría Calderón (2013), para obtener el grado de licenciada en Administración, en su tesis titulada “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Ecuador 2013”, de la Universidad San Francisco de Quito – Ecuador.**

Resumen:

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores, de Andelas Cía. Ltda., con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, y de esta manera incrementar su desempeño laboral.

Como primer punto se definió el problema, es decir el objeto de estudio, que constituyó la razón de ser de la investigación.

En el primer capítulo, se determina la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual permite conocer la realidad de la empresa y de esta manera guiar el trabajo de investigación, hacia el análisis de posibles alternativas, que permitan mejorar dichas variables.

El segundo capítulo, referente al marco teórico, reúne varias conceptualizaciones que enmarcan al clima organizacional y al desempeño laboral y que sirven de sustento, para la aplicación de la propuesta a partir del planteamiento de hipótesis.

En el tercer capítulo se plantea la modalidad de la investigación, así como la metodología de recolección de la información, para a través de ella, en el transcurso de la investigación evidenciar tentativas de solución, mismas que permitirán conseguir resultados favorables en beneficio de la empresa.

En el cuarto capítulo, análisis e interpretación de resultados, se analizaron los factores que están afectando el clima organizacional, desde el punto de vista de los trabajadores, y cómo evaluaron los directivos el desempeño laboral de los mismos, con la finalidad de evidenciar la relación entre las variables.

En el quinto capítulo, se llegó a varias conclusiones y recomendaciones, siendo las más destacadas las siguientes:

- Se concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.
- Se recomienda implementar un programa de mejoramiento del clima organizacional, que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: liderazgo, motivación, reciprocidad y comunicación, que le permita a la empresa lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.

En el sexto capítulo, se detalla la propuesta “Programa de mejoramiento del clima organizacional, para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda.”, con su respectivo proceso de elaboración y a su vez las actividades, recursos, tiempos y costos que permitirán la implementación del mismo como una herramienta de gestión empresarial.



El presente trabajo tiene como finalidad ser un aporte a la solución de un problema de gran trascendencia dentro de la empresa, ya que brinda varias alternativas para motivar al recurso humano y a su vez crear un clima organizacional favorable para el buen desempeño - laboral.

Conclusión:

- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.
- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.
- No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.
- Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.
- Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

### 2.1.2. Nacionales

**Guevara Contreras Franklin Iván y Tafur Chávez Andersson Johan Jesús (2015), Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, en su tesis titulada “Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la Ciudad de Trujillo 2015” de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú 2015.**

Resumen:

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores; por ello se realizó un diagnóstico de la situación actual en la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo, en el cual se evidencio el impacto que este tiene en los trabajadores.

La metodología empleada en la investigación fue la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos de aplicación de estas.

La población de estudio estuvo constituida por 17 trabajadores, los mismos que fueron considerados como muestra a tratar, de los cuales nuestra población y muestra uno fueron los 14 colaboradores y nuestra población y muestra dos fueron los 3 jefes. Mediante la utilización de métodos estadísticos se constató los porcentajes del impacto de la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores.

La investigación concluye que la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores es positiva, teniendo en cuenta que un alto porcentaje de los encuestados se sienten motivados y a gusto con el trato que la empresa les brinda evidenciando que Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza se preocupa por su personal permitiendo así el logro de los objetivos mutuos, trabajadores y empresa.

Conclusiones:

- La influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es favorable en la empresa Kentucky Fried Chcken sede Real Plaza, ya que los resultados de la investigación demostraron que el clima

laboral influye de manera positiva en el desempeño de los trabajadores, lo cual se puede contrastar con los resultados obtenidos y con el análisis estadístico (chi cuadrado).

- La empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza muestra una gran importancia en lo que concierne al clima laboral, realizando una óptima gestión de recursos humanos lo que se demuestra en el interés del desarrollo personal de sus trabajadores y en la motivación, recompensas y satisfacción económica brindada a los mismos.
- El clima laboral en la empresa KFC sede Real Plaza es bueno, lo cual se demostró en la Tabla de Criterios, que se elaboró en base aspectos específicos de la organización como compromiso, toma de decisiones, formación, trabajo en equipo, liderazgo, motivación y satisfacción.
- El nivel de desempeño laboral en la empresa KFC sede Real Plaza es alto, lo cual se demostró en la Tabla de Criterios, que se realizó con los resultados positivos obtenidos (superiores al 65% en todos los casos) en lo que concierne a capacidad y desenvolvimiento laboral.

**Trelles Chamba, Javier Ernesto y Varas Campos, Ader Gonzalo (2017), para obtener el título profesional de licenciado en administración, en su tesis titulada “Relación entre el clima Laboral y el Desempeño de los Colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la Ciudad de Trujillo, en el año 2017” de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú 2017.**

Resumen:

La distribuidora Dial S.R.L no es ajena a la problemática del clima laboral, la presente investigación se planteó como problema qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L de la ciudad de Trujillo en el año 2017.

El objetivo fundamental de la investigación fue determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L de la ciudad de Trujillo en el año 2017, en el

cual se reflejó el impacto que tiene el clima laboral en el desempeño de los colaboradores.

La metodología usada en la investigación fue la encuesta como técnica, así mismo el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Nuestra población estuvo constituida por 26 colaboradores, los cuales todos fueron tomados en cuenta para la muestra. Mediante la utilización de todos estos métodos estadísticos en la investigación se concluyó según lo obtenido que no existe relación directa entre el clima laboral y desempeño laboral.

#### Conclusiones:

- Se determinó que el nivel de clima laboral es regular y deficiente con un 46.2% y 42.3% respectivamente, debido a que el colaborador no interactúa de manera constante con el jefe de área y eso genera una mala comunicación y a la vez las oportunidades en la empresa no son las más adecuadas.
- Se evaluó el desempeño de la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L encontrándose en un nivel medio, para tal sentido se muestra con un 53.8% de los colaboradores como nivel medio en su desempeño y un 38.5% como bajo.
- Se determinó que no existe una relación directa entre clima laboral y desempeño laboral, donde la chi cuadrado es de 17.558, demostrándose así que en la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L un mejor desempeño haría que los colaboradores tengan un mejor clima laboral.
- Se identificó que 23 colaboradores determinan que el desempeño se encuentra entre un nivel medio y bajo, afectado por factores como la oportunidad de progresar y sistema remunerativo, así mismo el clima laboral con 24 colaboradores que demuestran un nivel regular y deficiente, afectado principalmente por la comunicación y la calidad de vida laboral, es decir, no existe una relación directa entre jefe y colaborador y esto genera una serie de problemas que al final se pueden prevenir con el fin de evitar percances o negativas para la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L. No existe una capacitación para que los colaboradores desempeñen mejor sus funciones

dentro de las distintas áreas de la empresa, no aprovechan al máximo las capacidades de sus colaboradores.

**Judith Rosmery Rodríguez Ramos (2017), para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017” de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú 2017.**

Resumen:

Considerando las bases teóricas, se deduce que el clima organizacional es un factor importante para lograr un buen desempeño laboral, en tal sentido, se desarrolló la presente investigación, con el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, para lo cual se tuvo como población a 94 trabajadores administrativos de los cuales 68 representaron la muestra.

Asimismo, se ha considerado como una investigación de tipo no experimental correlacional, utilizando como técnica de recopilación de información la encuesta aplicando un cuestionario para cada variable, con respuestas basadas en la Escala de Lickert: considerando 18 preguntas para la variable clima organizacional y 10 para la variable desempeño laboral; cuyos resultados fueron analizados mediante métodos estadísticos descriptivos básicos y los parámetros: Coeficiente de correlación de Pearson y la Chi cuadrada.

Obteniendo como resultado que, el clima organizacional es regular y el desempeño laboral es medio, llegando a las conclusiones que existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, confirmando lo señalado por las bases teóricas y estudios que se han tomado como referencia.

Conclusiones:

- Conclusión general: En cuanto al análisis correlacional entre la variable clima organizacional y desempeño laboral se observó que existe una alta correlación de 0,756, en su totalidad se considera una significancia alta. Lo que demuestra que, realizando el análisis de correlación parcial, se determina la relación entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral del personal.
- Conclusiones específicas: La descripción de los niveles de la variable clima organizacional, percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay, que más predomina es el nivel regular, con un 57,4%; de un nivel bueno el 23,5% y malo un 19,1%
- Respecto a la evaluación de la variable desempeño laboral, según la respuesta proporcionada por el personal que labora en la Municipalidad de Yungay, se determinó que se encuentra en un nivel regular, puesto que existe un porcentaje alto del personal que lo manifiestan.
- Existe una relación significativa entre la dimensión estructura organizacional del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Yungay, con un grado de relación de 0,563; una correlación moderada.
- Con respecto a la dimensión desarrollo de procesos del clima organizacional y el desempeño del personal de la Municipalidad, el coeficiente de correlación resultó ser igual a 0,586, lo que significa que dicha correlación es moderada.
- Se determina que existe una relación moderada entre la dimensión ética y conducta individual y el desempeño del personal de la Municipalidad, dicha relación resultó ser el valor de  $r=0,680$  y además resultó ser significativa.
- Se determina que existe un grado de correlación alta con  $r = 0,72$ ; entre la dimensión liderazgo y dirección de la variable clima organizacional respecto al desempeño laboral; según la percepción de los trabajadores que vienen laborando en dicha Municipalidad, además de ser significativa.
- Se comprueba que existe una relación significativa y moderada, siendo  $r = 0,552$ , entre la dimensión motivación de la variable clima organizacional y el desempeño laboral; según lo manifestado por los trabajadores de la Municipalidad, al dar sus respuestas en el cuestionario aplicado.

- Según el análisis de correlación realizado para la dimensión comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral, refleja que existe una mínima correlación, de  $r = 0,368$ ; pero que a la vez resulto ser significativa.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1. Marco Teórico**

#### **Teoría del comportamiento organizacional**

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano. La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros.

En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas. El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma. Por ello, es importante tratar de entender, dentro de un hospital, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo mas eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario.

#### **Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional**

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, ésto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen. Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo los anima a interesarse por realizar sus actividades

dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores.

Por otro parte, la teoría "Y" se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada. Considero que la teoría "Y" ofrece mayor aportación al estudio, ya que el hecho de estudiar el clima organizacional con el fin de poder proponer alternativas de solución, a través de la identificación de áreas de mejora, tanto en los diferentes departamentos como en las personas, permitirá potencializar sus capacidades.

### **Teoría "Z"**

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría "Z", en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados. La teoría "Z" afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales.

Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro. Esto será de gran importancia para poder analizar la presente investigación, tomando en cuenta no solo aquello que ocurre dentro de la organización, sino también lo que sucede fuera de ella y que influye en el comportamiento organizacional.



## **Teoría de las Relaciones Humanas**

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción. Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores.

## **Teorías del Desempeño Laboral**

Tienen como fundamento central, a las Teorías de la Motivación entre las que se tienen:

### **Teoría de la Necesidad de Maslow**

La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow(1943), parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades las cuales influyen en su comportamiento. Maslow considera la motivación humana en términos de una jerarquía. Las necesidades tiene un orden jerárquico de lo inferior a lo superior en el siguiente orden: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidad de pertenencia, necesidades de estimación y por ultimo necesidades de autorrealización.

De acuerdo a la teoría de Maslow las personas buscan satisfacer sus necesidades desde el orden inferior, buscando así la manera de cubrir esas necesidades una vez cubierta surgen otras que le llevan a la siguiente jerarquía.

### **Teoría del Doble Factor de Herzberg**

La teoría del doble factor o de los dos factores fue elaborada por Herzberg(1959), el cual buscaba analizar el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Según el estudio el comportamiento de las personas están orientadas por dos factores .

Los dos factores son los siguientes; factores de motivación (factores intrínsecos) y los factores de higiene (factores extrínsecos)

El primero el factor de motivación está relacionado con el crecimiento y desarrollo personal, necesidades de autorealización según la analogía a Maslow.

El factor de higiene es el factor relacionado con el ambiente que le rodea en la organización, son las condiciones que tiene para poder realizar su trabajo, estos factores son proporcionados y gestionados por las empresas.

Es importante concluir que los factores intrínsecos afectan a la motivación y los factores extrínsecos pueden determinar a la satisfacción. Estos dos factores son básicos para lograr un buen desempeño en la empresa.

### **Teoría de las Expectativas de Vroom**

Fue, otro de los exponentes de esta teoría contemporánea que da explicaciones ampliamente aceptadas acerca de la motivación, en la que reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales. Adopta una apariencia más realista que los enfoques propugnados por Maslow y Herzberg.

Furnham Adrián, propone un modelo de expectativas de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales (medios) que conducen a un objetivo final. De esta manera

Vroom se acerca al concepto de "Armonía de objetivos" en donde las personas tienen sus propias metas que son a su vez diferentes a los de la organización, pero posibles de armonizar ambas como un todo. Esta teoría es consistente tal como se percibe en el "sistema de administración por objetivos".

Según este modelo la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El modelo no actúa, en función de necesidades no satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia, influyen de manera importante en su comportamiento.

La teoría de las expectativas supone que la motivación no equivale al desempeño en el trabajo, sino es uno de varias determinantes. La motivación, junto con las destrezas, los rasgos de personalidad, las habilidades, la percepción de funciones y las oportunidades de un individuo también se combinan para influir en el desempeño del trabajo. Es importante reconocer que la teoría de las expectativas considera con

gran objetividad a través de los años, se han adoptado y modificado las ideas fundamentales.

Al parecer es más ajustable a la vida real, el supuesto de que las percepciones de valor, varían de alguna manera entre un individuo y otro, tanto en diferentes momentos como en diversos lugares. Coincide además con la idea de que los administradores deben diseñar las condiciones ideales para un mejor desempeño.

### **2.2.2. Marco Competual**

El clima laboral involucra una serie de factores dentro de la empresa, según Goncalves (1997) menciona que:

Es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación y comportamiento de las personas.

Otra definición de clima laboral se define como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección con su cultura y con su sistema de gestión la que proporciona o no el terreno de cuadro para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejor Ares ambiente con el uso de técnicas precisas.

Otro concepto de clima laboral, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Esto implica "la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral" (Amabile, T; 2001:4).

Para que una persona pueda trabajar bien, debe de sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella, al respecto Goncalves (2000, p. 25)

Un buen clima laboral tendrá consecuencias positivas para la organización, tales como: satisfacción, adaptación, innovación, afiliación, poder, productividad, etc. Asimismo si el clima laboral es negativo puede generar ausentismo, poca innovación, desmotivación, inadaptación, alta rotación, baja productividad

Mientras q un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

Para que exista un buen clima laboral, o todo lo contrario, la alta dirección es la que se hace cargo de ellos mediante un sistema de gestión, dónde se encuentran entre otros temas, la política de personal, recursos humanos, que se harán cargo de que el ambiente sea lo más óptimo posible o mejorarlo en caso de que no sea tan bueno.

Existen una serie de puntos imprescindibles para que el clima laboral sea positivo, si alguno de estos puntos se tambalea la cosa empieza a ponerse no muy buena.

### **Características del clima laboral:**

Hellriegel & Slocum (2004, pp.102-103) comenta sobre las características del clima laboral lo siguiente:

- a) Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- b) Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- c) Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- d) Es afectado por diferentes variables estructurales, como por ejemplo el estilo de dirección, políticas, planes de gestión y el

grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

### **Importancia del clima laboral:**

Goncalves (2000, p. 56) nos dice sobre la importancia del clima laboral, nos dice lo siguiente:

El estudio del clima laboral, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

### **Tipos de clima laboral:**

Chiavenato (2010) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

- a) Clima tipo autoritario - explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, y la satisfacción y la motivación son inexistentes.
- b) Clima tipo autoritario – paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza flexible en sus empelados, como la de un amo con su siervo, bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores, siendo estas últimas por lo general irrelevantes.
- c) Clima tipo participativo - consultivo: Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la

comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima. Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

- d) Clima tipo participativo – grupal: La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diversificados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

#### **Dimensiones del clima laboral:**

Según Robbins & Timothy (2013, pp. 62-63) las dimensiones del clima laboral son las siguientes :

**Organización:** Son estructuras creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están interrelaciones especializadas. compuestas que por cumplen sistemas de funciones.

**Satisfacción:** es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración y las relaciones humanas.

**Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. La motivación se basa en las recompensas obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este.

Respecto a la dimensión de la organización en los últimos años las empresas han buscado el bienestar y la salud de sus empleados, para así tener un buen desempeño.

En la actualidad cuando se diseña la estructura y mobiliarios en la organización se debe considerar a la ergonomía en todo el proceso.

La ergonomía según la **Asociación Internacional de Ergonomía**, es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades físicas y mentales de la persona.

El objetivo principal de la Ergonomía es adaptar el trabajo a las capacidades y posibilidades del ser humano.

De acuerdo a la **Asociación Española de Ergonomía** también se tienen otros objetivos que son los siguientes:

- Identificar, analizar y reducir los riesgos laborales.
- Adaptar puestos de trabajo y las condiciones de trabajo a las características del operador.
- Contribuir a la evolución de las situaciones de trabajo, no sólo bajo el ángulo de las condiciones materiales, sino también en sus aspectos socio-organizativos, con el fin de que el trabajo pueda ser realizado salvaguardando la salud y la seguridad, con el máximo de confort, satisfacción y eficacia.
- Controlar la introducción de nuevas tecnologías en las organizaciones y su adaptación a las capacidades y aptitudes de la población laboral existente.
- Establecer prescripción ergonómica para la adquisición de útiles, herramientas y materiales diversos.
- Aumentar la motivación y la satisfacción en el trabajo.

### **Efectos del clima laboral:**

Los efectos del clima laboral repercuten en la empresa y puede tener consecuencias, así lo explica Chiavenato (2009):

Un buen clima o un mal clima laboral, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo,

definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación etc. baja rotación, Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. (p.45)

### **El Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es el resultado productivo de una jornada de trabajo. La propuesta de cambio se hace por medio de un ciclo para la acción del que se parte de la obvia realidad, hasta llegar al resultado deseado, un mejor desempeño laboral.

- I. Partimos de la obvia realidad: baja motivación y desempeño laboral, desconocimiento de las motivaciones adecuadas; ideas erróneas sobre el trabajo, mente cerrada y poco creativa.
- II. Conocimiento de los aspectos que rigen la motivación y el por qué del trabajo. El por qué el individuo se siente motivado hacia algo y no hacia otra cosa en particular.
- III. Cambio de actitud, búsqueda de conocimientos con los que se pueda motivar hacia un mejor desempeño en el trabajo.
- IV. Desarrollo de hábitos de pensamientos y acciones. Desarrollo de nuevos hábitos para mantener la motivación.
- V. Estar dispuesto. Compromiso con la acción y practica de los hábitos aprendidos.
- VI. Desempeño óptimo laboral, resultado útil obtenido.

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del



puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Desempeño de las tareas, se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

Civismo, se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

Falta de productividad, esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

### **Medición del desempeño**

El termino medición del desempeño implica la contabilidad sistemática y controlada de indicadores que revelan los cumplimientos de las metas de una institución. Es decir, se mide la efectividad y la eficacia de una gestión Para poder medir el desempeño, se necesita que sea evaluado a través de indicadores del desempeño.

Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para poder determinar cual efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos trazados, y por lo tanto, el cumplimiento de la misión organizacional. Por lo tanto deben de estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que ayude o haga posible el seguimiento simultaneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, así como en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa desde más alto nivel hasta el desempeño de cada ejecutivo y empleado.

Buscar cómo hacer funcionar mejor a los empleados a través de una planeación estratégica de recursos humanos no es suficiente, se necesita que el trabajo de los empleados las acciones realizadas sean evaluadas, siendo esto algo que es considerado desde el momento en que se están haciendo los planes del funcionamiento de los recursos humanos en toda organización.

### **Nuevas tendencias de la evaluación de desempeño**

Chiavenato (2007) refiere que la era de la información trajo dinamismo, cambio y competitividad. En ese entorno, la única alternativa de supervivencia que tiene las empresas es buscar la excelencia sustentada. Esta es la base de la rentabilidad. Uno de sus efectos fue la reducción de los niveles jerárquicos debido a las prácticas del adelgazamiento, la cual disminuyó notablemente la distancia entre jefes y subordinados.

Este acercamiento, debido a que se comprimió la jerarquía, trajo consigo, inevitablemente, nuevas tendencias en la evaluación del desempeño humano, tanto en el ámbito del desempeño individual, como en el colectivo que se desprende del trabajo en equipo. Con esto, los complicados procesos estructurados y formalizados de la evaluación del desempeño están en desuso, actualmente prevalece el desempeño en desuso, actualmente prevalece el esfuerzo por una evolución cualitativa de las personas, en este contexto, las principales tendencias de la evaluación del desempeño son.

Los indicadores suelen ser seleccionados y escogidos con distintos criterios de evaluación, esto depende de que sean para premiaciones, remuneración variable, participación en los resultados, promociones etc. Es difícil que un único indicador sea lo bastante flexible y universal como para servir mejor por igual para criterios diferentes. De ahí la necesidad de identificar los indicadores adecuados para cumplir con cada uno de los criterios específicos.

Los indicadores pueden ser seleccionados en conjunto para evitar posibles distinciones y para no dañar a otros criterios de evaluación.

Evaluación del desempeño como elemento integrado de las prácticas de recursos humanos. hoy en día las organizaciones buscan identificar aquellos talentos y

habilidades que serán los encargados y los responsables del resultado final global de sus unidades de negocio.

### 2. 3. Definiciones de términos básico

- **Clima laboral:** “No es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad” (Brunet, 1987, p.56).
- **Compromiso Organizacional:** Consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, se caracteriza por creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y, el deseo de pertenecer a la organización. (Robbins, 1998, p.78)
- **Condiciones de Trabajo:** Comprenden las condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad y el rendimiento en sus funciones, Evalúan el grado de adaptación de la persona a ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. (Cabrera, 2004, p.84)
- **Desempeño Laboral:** El comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones. (Chiavenato, 2000, p.89)
- **Beneficios Económicos:** Todo beneficio debe contribuir a la organización, de modo que sea igual a los costos o, por lo menos, los disminuye o los compensa al producir algún retorno. Este concepto está estrechamente

relacionado con la remuneración que constituye todo “cuanto el empleado recibe beneficios, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización. (Kotler y Keller, 1994, p.156)

- **Diagnóstico Organizacional:** El proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional. (Baca, 2005, p.35)
- **Eficiencia Laboral:** La eficiencia laboral muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable. Un trabajador eficiente aporta tranquilidad a cualquier jefe que siente que puede delegar y confiar en su trabajo bien hecho. Una empresa está formada por personas que suman valor a un equipo común. (Andrade, 2005, p.97)
- **Satisfacción Laboral:** “En términos generales, vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en su centro laboral” (Robbins, 1998, p. 47).

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis General

El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H0: El clima laboral no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas

H1: La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H0: La satisfacción no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H2: La motivación influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H0: La motivación no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H3: La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H0: La organización no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

### 3.2 Operacionalización de hipótesis

OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS			
	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
<b>GENERAL</b>	¿En qué medida influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018?	Determinar la medida en qué influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018.	El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.
<b>ESPECÍFICO</b>	a) ¿En qué medida influye la satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?	a) Determinar en qué medida influye la satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018.	H1: La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.
	b) ¿En qué medida influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?	b) Determinar en qué medida influye la motivación en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018.	H2: La motivación influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.
	c) ¿En qué medida influye la organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?	c) Determinar en qué medida influye la organización en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018.	H3: La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

Fuente:Elaboracion propia

### 3.3 Operacionalización de Variables

A continuación se definen operacionalmente las variables que se midieron para poder explicar el clima laboral. Son dos variables, las cuales a su vez se dividen en 3 dimensiones cada una.

#### **Dimensiones del Clima Laboral:**

**Organización:** Son estructuras creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están interrelaciones especializadas. compuestas que por cumplen sistemas de funciones .

**Satisfacción:** es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración y las relaciones humanas. .

**Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. La motivación se basa en las recompensas obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este.

**Dimensiones del Desempeño Laboral:**

**Calidad:** La capacidad laboral se refiere directamente a la habilidad que tienen las personas para realizar por su experiencia conocimiento o inteligencia un trabajo.

**Productividad:** Permite a las personas desarrollar u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa; implica un autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia, que conlleva al bienestar laboral, cuyo fin es lograr la excelencia personal para ser líderes. Involucra a las relaciones intrapersonales y a la adaptabilidad.

**Compromiso:** La puntualidad proyecta el compromiso con el puesto de trabajo así como la asistencia para cumplir las funciones por las cuales se le ha contratado. Estos dos factores conllevan a cumplir los objetivos de la empresa.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Laboral	Chiavenato (2009) afirma: "El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo"	Motivacion	Liderazgo participativo
			Recompensas
			Desarrollo de carrera
		Satisfaccion	Remuneracion
			Presion
		Organización	Condicion de trabajo
Desempeño laboral	Según Newstron (2001) afirma: El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.	Productividad	Trabajo en equipo
			Orientacion a resultados
		Calidad	Eficiencia
			Competencia
		Compromiso	Puntualidad
			Ausentismo personal

Fuente:Elaboracion propia

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Tipo de Investigación**

Al analizar la naturaleza y la investigación se ha determinado que esta es de naturaleza descriptiva ya se busca determinar los elementos que caracterizan el clima laboral de una institución, en tanto también se declara como una investigación transversal ya que los datos que se colectaron y las inferencias que se obtuvieron responden a la instancia de tiempo del período estudiado que corresponde al primer semestre del 2018.

Igualmente se advierte que es una investigación correlacional que busca identificar la relación existente entre el clima y el desempeño laboral de una institución pública.

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño por el que se ha optado es del tipo de diseño descriptivo, esto no es experimental ya que según Hernández Fernández Baptista (2009, pag. 23) los diseños descriptivos se utilizan cuando se trabajan con variables o atributos sobre los cuales no se tiene control sobre las variables.

En este caso optamos por el diseño no experimental por el diseño transeccional descriptivo que según Hernández, Fernández y Baptista (2009, pag. 187) tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta unano mas variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo denpersonas u objeto, una o, generalmente más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando se establecen las hipotesis, estas son tambien descriptivas.

#### **4.2 Población y Muestra**



### 4.2.1. Población

La población esta conformada por 216 trabajadores de la División de Central de Consultas de la Sunat de las cuales son 124 mujeres y 92 varones.

### 4.2.2. Muestra

Para la utilización de la muestra se utilizó la formula en muestreo aleatorio simple para estimar proporciones en poblaciones finitas, dado por:

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

Donde:

n = es el tamaño de la muestra

Z = es el nivel de confianza, mayormente es al 95% = 1,96

P : es la probabilidad de exito

q : es la probabilidad de fracaso

N : es el tamaño de la población

E : es la precisión o el error (porcentaje de error)

Aplicando la formula tenemos:

N : 216

Z : 1,96

E : 15,00%    0,15

p : 0,5

q : 0,5

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(216)}{(0.15)^2(216-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{207.4464}{5.7979}$$

n= 35.77

n=36

Entonces el tamaño de la muestra es de 36 trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT.

#### 4.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

##### **Técnicas:**

Encuesta: Permite obtener datos específicos de los trabajadores sobre las variables a investigar, a través de preguntas cerradas y abiertas con lenguaje claro y sencillo, para poder confrontar y validar las hipótesis planteadas.

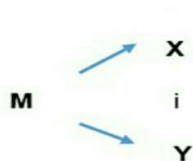
##### **Instrumentos:**

Cuestionarios: Sirve como guía para realizar las entrevistas a los trabajadores y conocer detalladamente nuestro objeto de estudio.

Se aplicaran un solo cuestionario el cual esta orientado al clima laboral y desempeño

Para contrastar la hipótesis se utilizará el diseño de dos casillas pertenecientes al Diseño Descriptivo Correlacional.

Gráfico de diseño de contrastación:



Dónde:

M = Muestra de los trabajadores de la División de Central de Consultas de la SUNAT

X = Clima laboral

i = Influencia

Y = Desempeño de los trabajadores

Se aplicarán las siguientes técnicas para analizar la información obtenida de la investigación:

Análisis documental.

Conciliación de datos.

Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.

Formulación de gráficos.

Se aplicarán las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

Ordenamiento y clasificación.

Procesamiento manual.

Proceso computarizado con Excel, Word y P.Point.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo**

El primer paso que se utiliza en el procesamiento y análisis de los datos, es la codificación de las variables e indicadores (datos). Una vez codificados los datos, el análisis de estos será a través de un programa informático, para ello se realizó una base de datos en el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), ya que es un programa que contiene todas las pruebas estadísticas que se utilizan para un análisis. Lo primero que se realizará es un análisis descriptivo, donde se obtendrán los promedios por cada uno de los ítems, posteriormente, se sumarán los ítems correspondientes a cada una de las dimensiones, para poder categorizarlas en tres niveles satisfactorio (alto), poco satisfactorio (medio) y no satisfactorio (bajo), como se precisó en la operacionalización de las variables; y los resultados de cada dimensión se promediaron para obtener la categoría de la variable.

#### **4.5. Análisis y procesamiento de datos**

Posteriormente, los resultados se presentarán en tablas y gráficas de barras, ya que son variables categóricas, las cuales se elaboran para cada una de las variables y sus dimensiones; dichas gráficas muestran el resultado general.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Resultados descriptivos

**Tabla N° 5.1**  
**Mi jefe muestra interés y tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	7	19,4	19,4	19,4
Neutral	9	25,0	25,0	44,4
De acuerdo	16	44,4	44,4	88,9
Muy de acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.1.**



Fuente:Elaboración propia

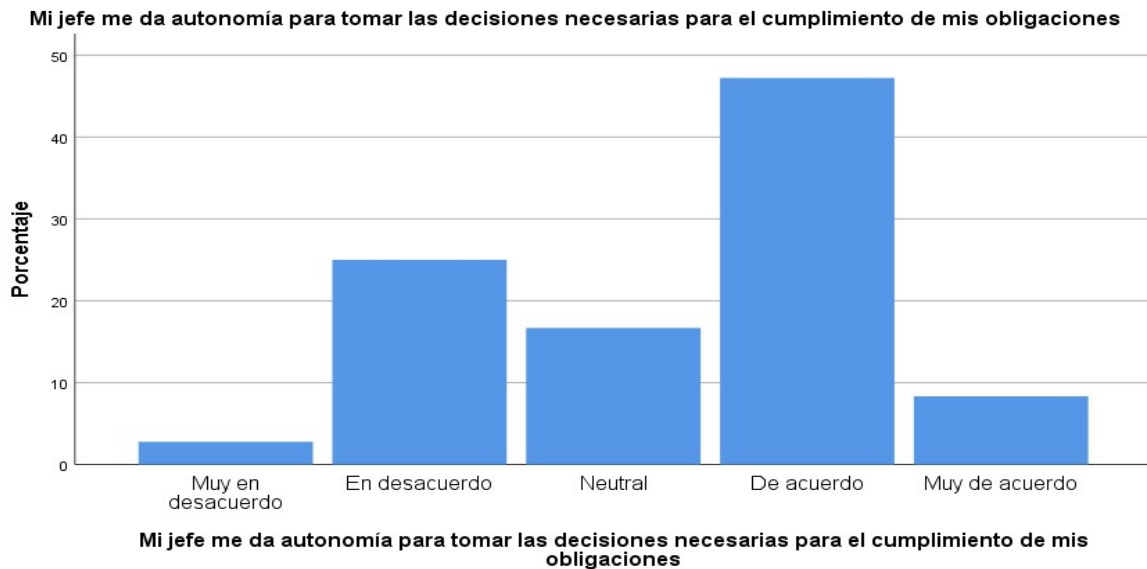
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Mi jefe muestra interés y tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo 19.4%, Neutral un 25%, De acuerdo un 44.4% y Muy de acuerdo un 11.1%

**Tabla N° 5.2**  
**Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento d0e mis obligaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	9	25,0	25,0	27,8
	Neutral	6	16,7	16,7	44,4
	De acuerdo	17	47,2	47,2	91,7
	Muy de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.2.**



Fuente:Elaboración propia

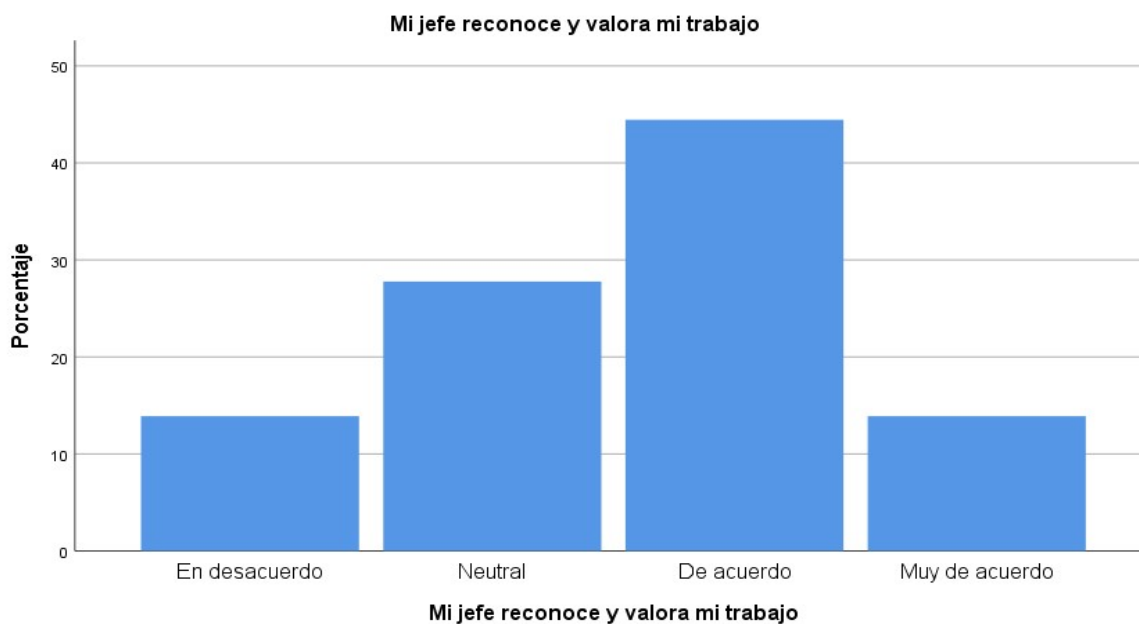
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto: **Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis obligaciones** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo 2.8%, En desacuerdo un 25%, Neutral un 16.7%, De acuerdo un 47.2% y Muy de acuerdo un 8.3%

**Tabla N° 5.3**  
**Mi jefe reconoce y valora mi trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	13,9	13,9	13,9
Neutral	10	27,8	27,8	41,7
De acuerdo	16	44,4	44,4	86,1
Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.3.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto: **Mi jefe reconoce y valora mi trabajo** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 13.9%, Neutral un 27.8%, De acuerdo un 44.4% y Muy de acuerdo un 13.9%

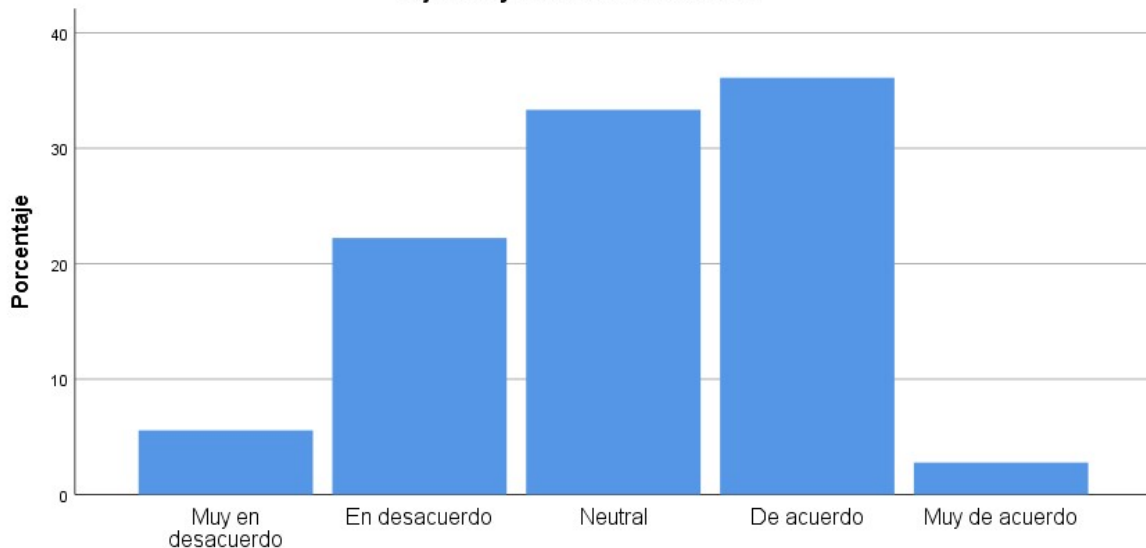
**Tabla N° 5.4**  
**Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	8	22,2	22,2	27,8
	Neutral	12	33,3	33,3	61,1
	De acuerdo	13	36,1	36,1	97,2
	Muy de acuerdo	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.4.**

**Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución**



**Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución**

Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 5.6%, En desacuerdo un 22.2%, Neutral un 33.3%, De acuerdo un 36.1% y Muy de acuerdo un 2.8%

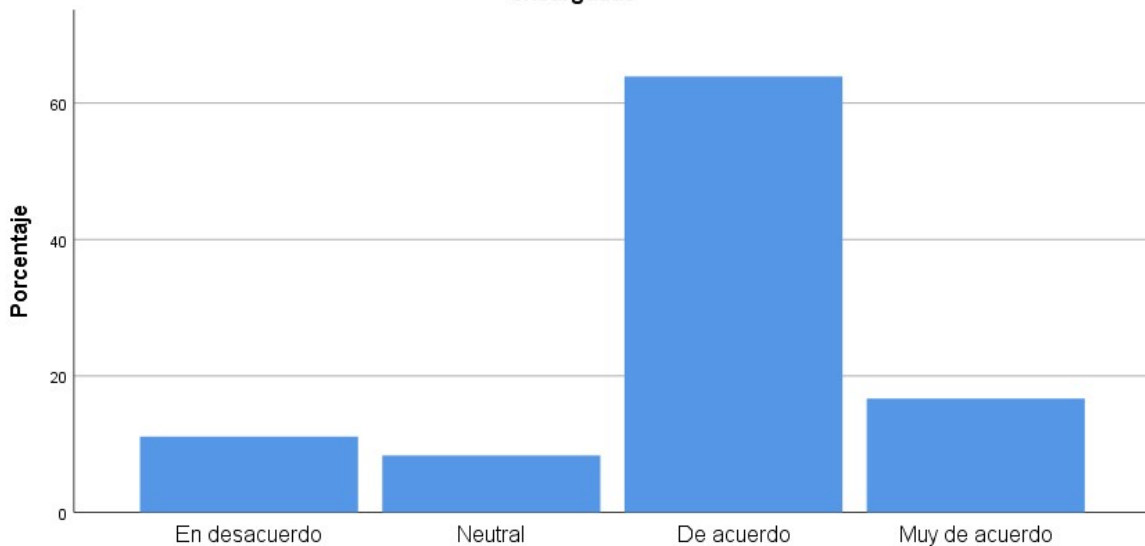
**Tabla N° 5.5**  
**En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
Neutral	3	8,3	8,3	19,4
De acuerdo	23	63,9	63,9	83,3
Muy de acuerdo	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.5.**

**En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas**



**En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas**

Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó: **En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas encargadas** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 11.1%, Neutral un 8.3%, De acuerdo un 63.9% y Muy de acuerdo un 16.7%

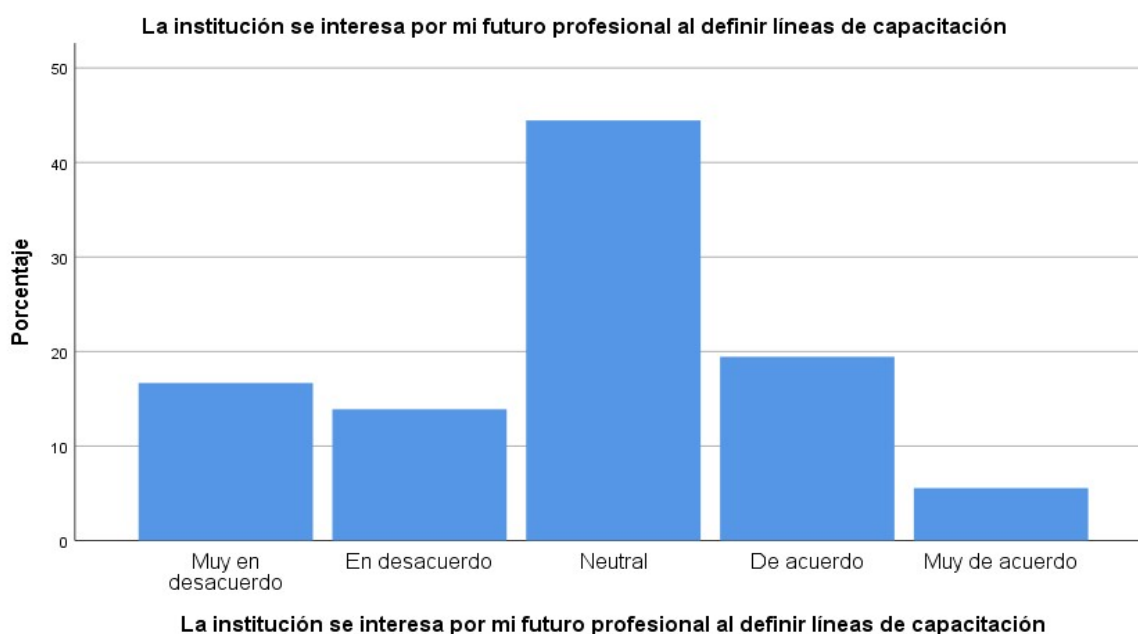


**Tabla N° 5.6**  
**La institución se interesa por mi futuro profesional al definir líneas de capacitación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	5	13,9	13,9	30,6
	Neutral	16	44,4	44,4	75,0
	De acuerdo	7	19,4	19,4	94,4
	Muy de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.6.**



Fuente:Elaboración propia

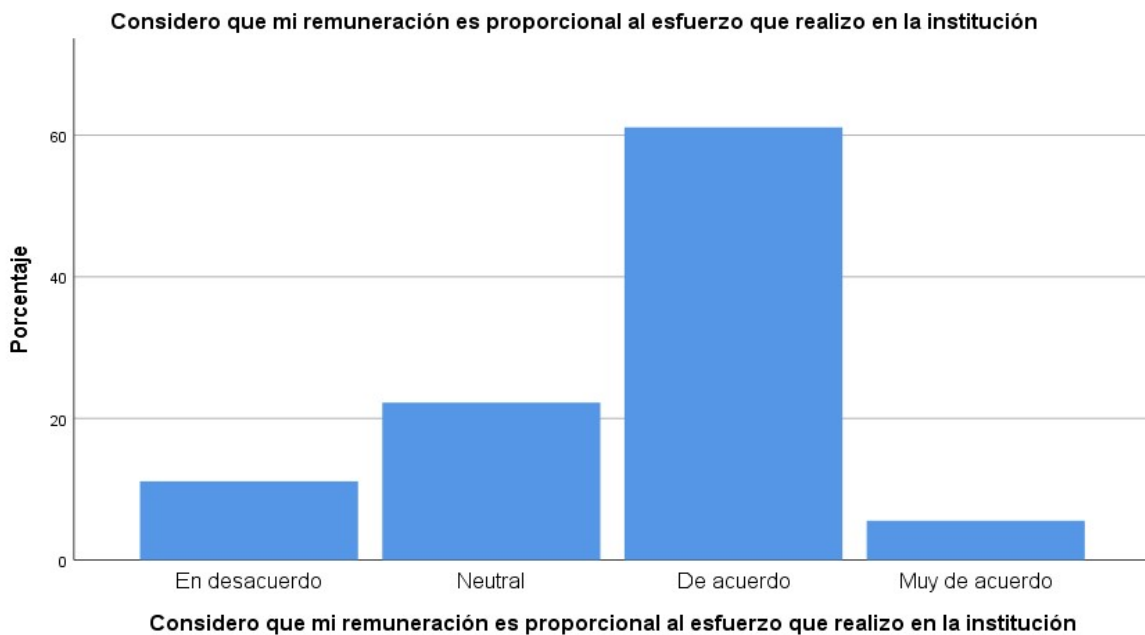
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto: **La institución se interesa por mi futuro profesional al definir líneas de capacitación** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 16.7%, En desacuerdo un 13.9%, Neutral un 44.4%, De acuerdo un 19.4% y Muy de acuerdo un 5.6%

**Tabla N° 5.7**  
**Considero que mi remuneración es proporcional al esfuerzo que realizo en la institución**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
Neutral	8	22,2	22,2	33,3
De acuerdo	22	61,1	61,1	94,4
Muy de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.7.**



Fuente:Elaboración propia

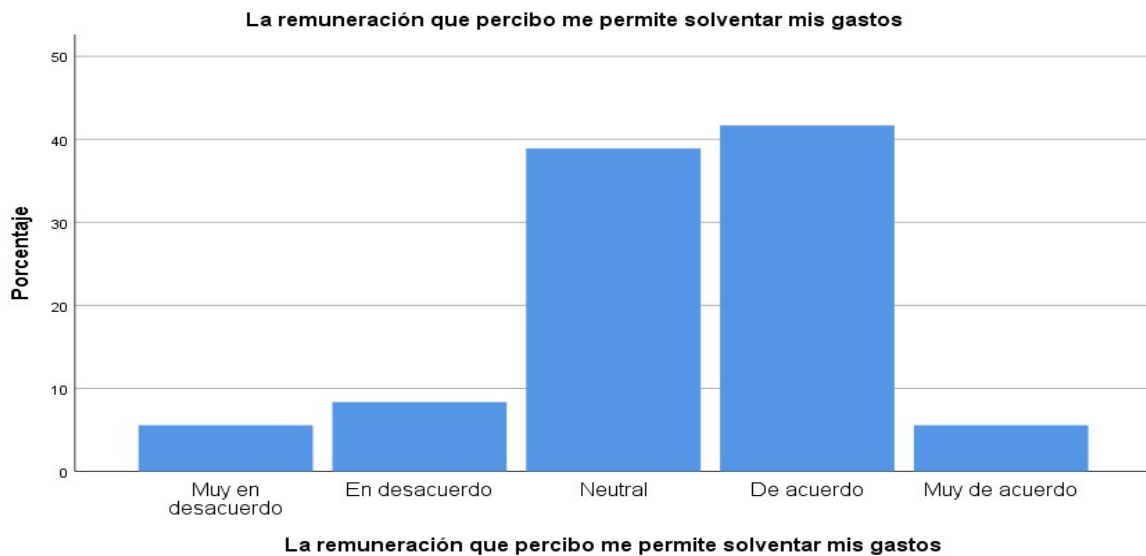
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto: **Considero que mi remuneración es proporcional al esfuerzo que realizo en la institución** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 11.1%, Neutral un 22.2%, De acuerdo un 61.1% y Muy de acuerdo un 5.6%

**Tabla N° 5.8**  
**La remuneración que percibo me permite solventar mis gastos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
En desacuerdo	3	8,3	8,3	13,9
Neutral	14	38,9	38,9	52,8
De acuerdo	15	41,7	41,7	94,4
Muy de acuerdo	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.8**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el grafico que a la población evaluada se le pregunto **La remuneración que percibo me permite solventar mis gastos** y se obtuvo el

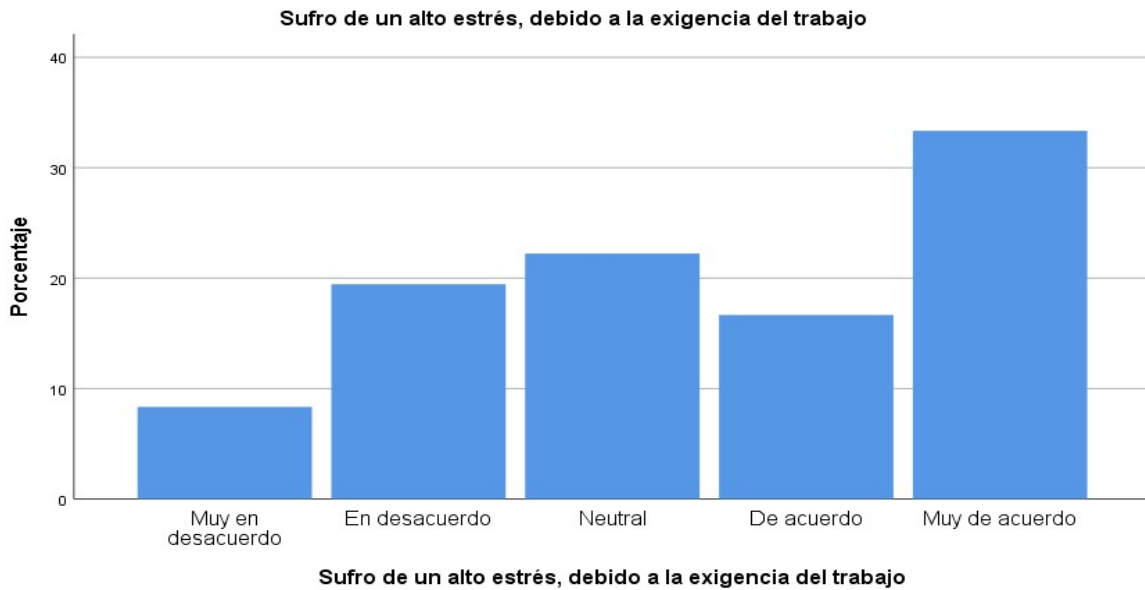
siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 5.6%, En desacuerdo un 8.3%, Neutral un 38.9%, De acuerdo un 41.7% y Muy de acuerdo un 5.6%

**Tabla N° 5.9**  
**Sufro de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
	En desacuerdo	7	19,4	19,4	27,8
	Neutral	8	22,2	22,2	50,0
	De acuerdo	6	16,7	16,7	66,7
	Muy de acuerdo	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.9.**



Fuente:Elaboración propia

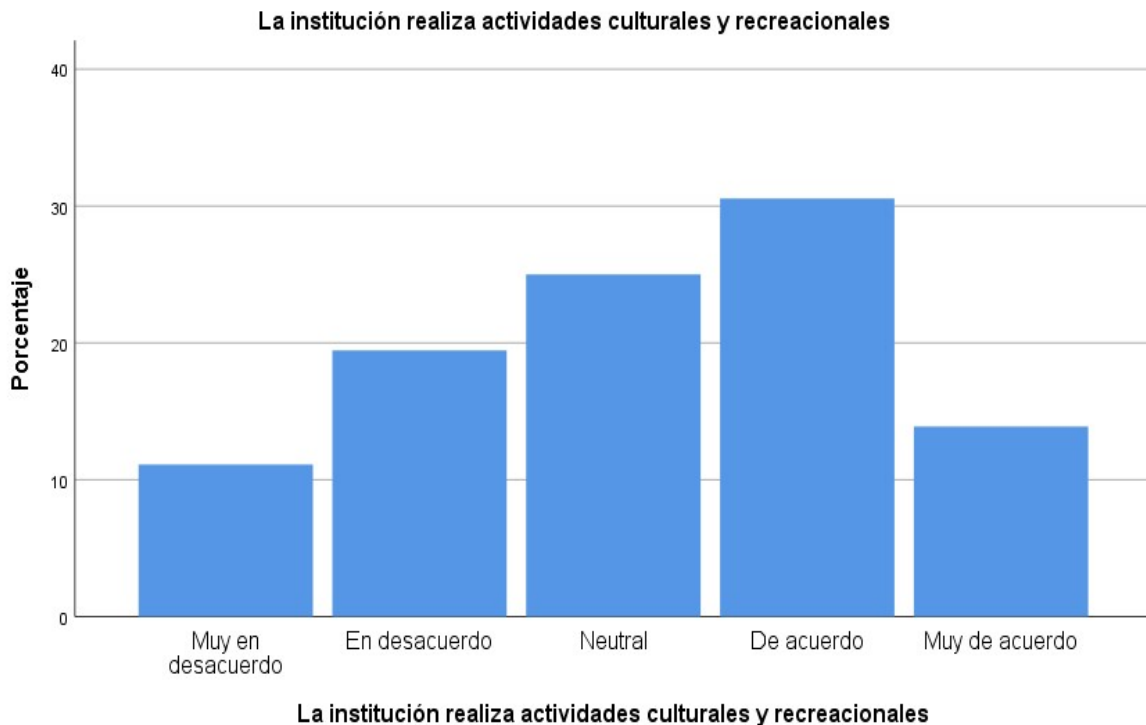
Interpretación: Se puede apreciar en el grafico que a la población evaluada se le pregunto **Sufro de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 8.3%, En desacuerdo un 19.4%, Neutral un 22.2%, De acuerdo un 16.7% y Muy de acuerdo un 33.3%

**Tabla N° 5.10.**  
**La institución realiza actividades culturales y recreacionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	7	19,4	19,4	30,6
	Neutral	9	25,0	25,0	55,6
	De acuerdo	11	30,6	30,6	86,1
	Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.10.**



Fuente:Elaboración propia

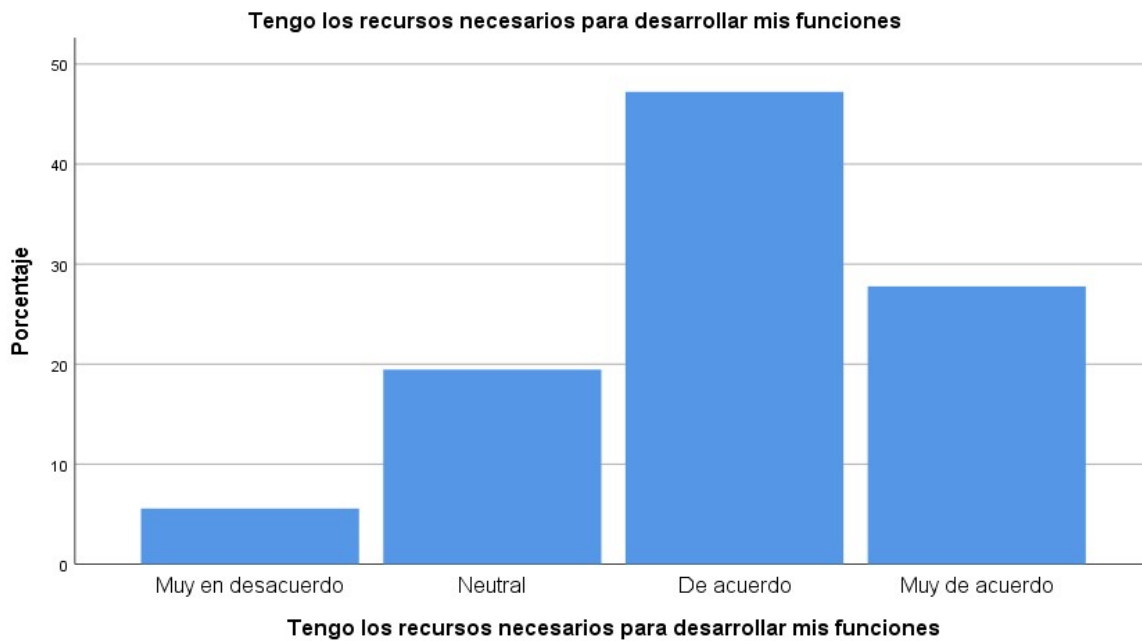
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó **La institución realiza actividades culturales y recreacionales** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 11.1%, En desacuerdo un 19.4%, Neutral un 25%, De acuerdo un 30.6% y Muy de acuerdo un 13.9%

**Tabla N° 5.11.**  
**Tengo los recursos necesarios para desarrollar mis funciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Neutral	7	19,4	19,4	25,0
De acuerdo	17	47,2	47,2	72,2
Muy de acuerdo	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.11.**



Fuente:Elaboración propia

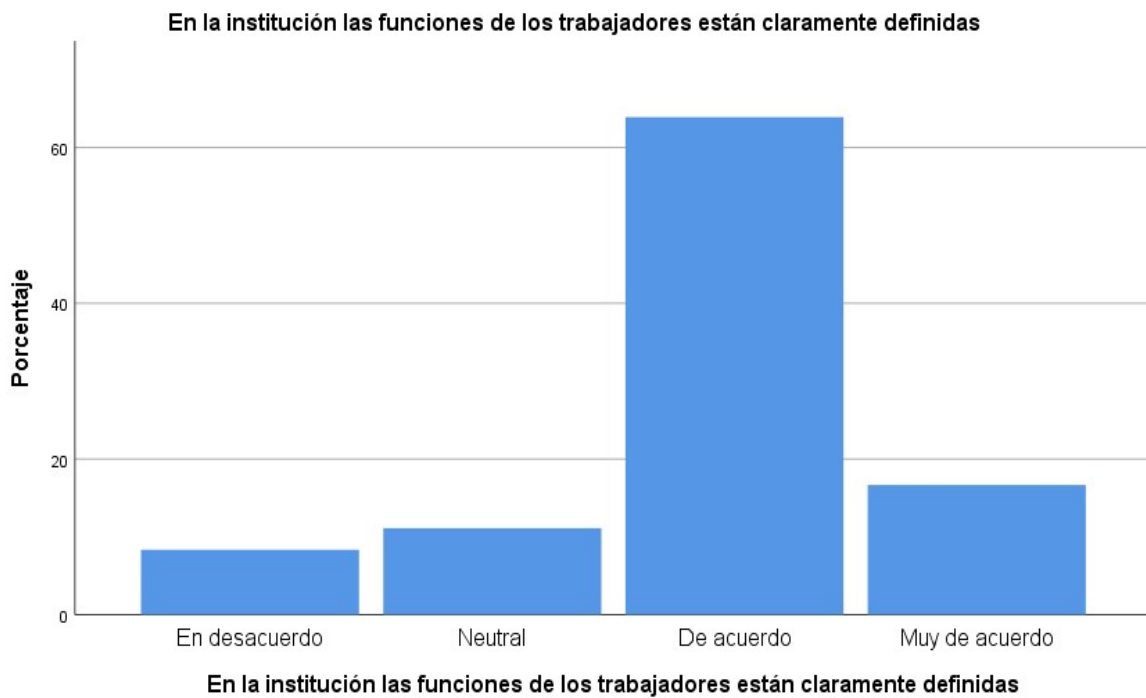
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Tengo los recursos necesarios para desarrollar mis funciones** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 5.6%, Neutral un 19.4%, De acuerdo un 47.2% y Muy de acuerdo un 27.8%

**Tabla N° 5.12.**  
**En la institución las funciones de los trabajadores están claramente definidas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
Neutral	4	11,1	11,1	19,4
De acuerdo	23	63,9	63,9	83,3
Muy de acuerdo	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.12.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó **En la institución las funciones de los trabajadores están claramente definidas** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 8.3%, Neutral un 11.1%, De acuerdo un 63.9% y Muy de acuerdo un 16.7%

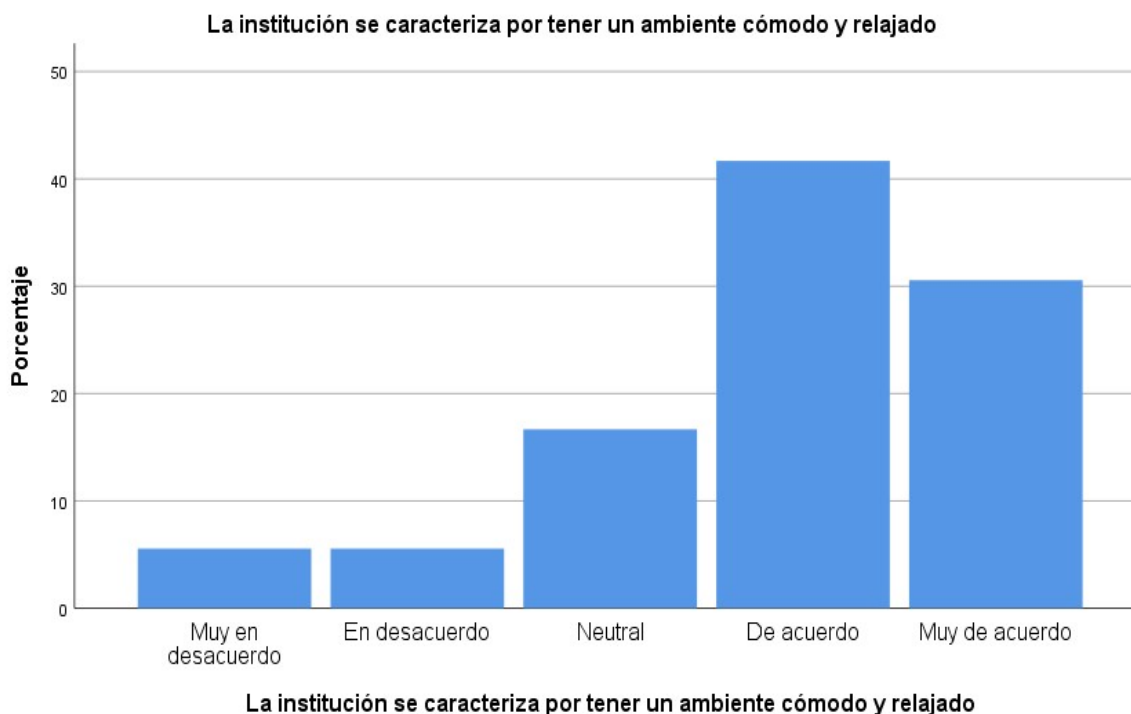
**Tabla N° 5.13**

**La institución se caracteriza por tener un ambiente cómodo y relajado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
En desacuerdo	2	5,6	5,6	11,1
Neutral	6	16,7	16,7	27,8
De acuerdo	15	41,7	41,7	69,4
Muy de acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.13.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó **La institución se caracteriza por tener un ambiente cómodo y relajado** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 5.6%, En desacuerdo un 5.6%, Neutral un 16.7%, De acuerdo un 41.7% y Muy de acuerdo un 30.6%

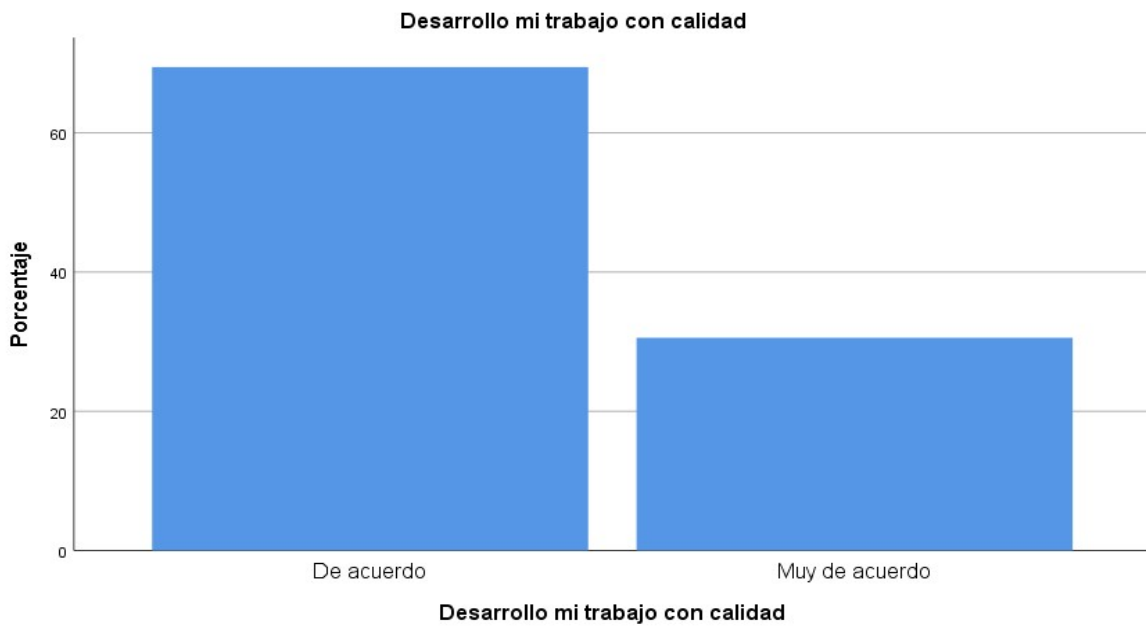


**Tabla N° 5.14**  
**Desarrollo mi trabajo con calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	25	69,4	69,4	69,4
Muy de acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.14.**



Fuente:Elaboración propia

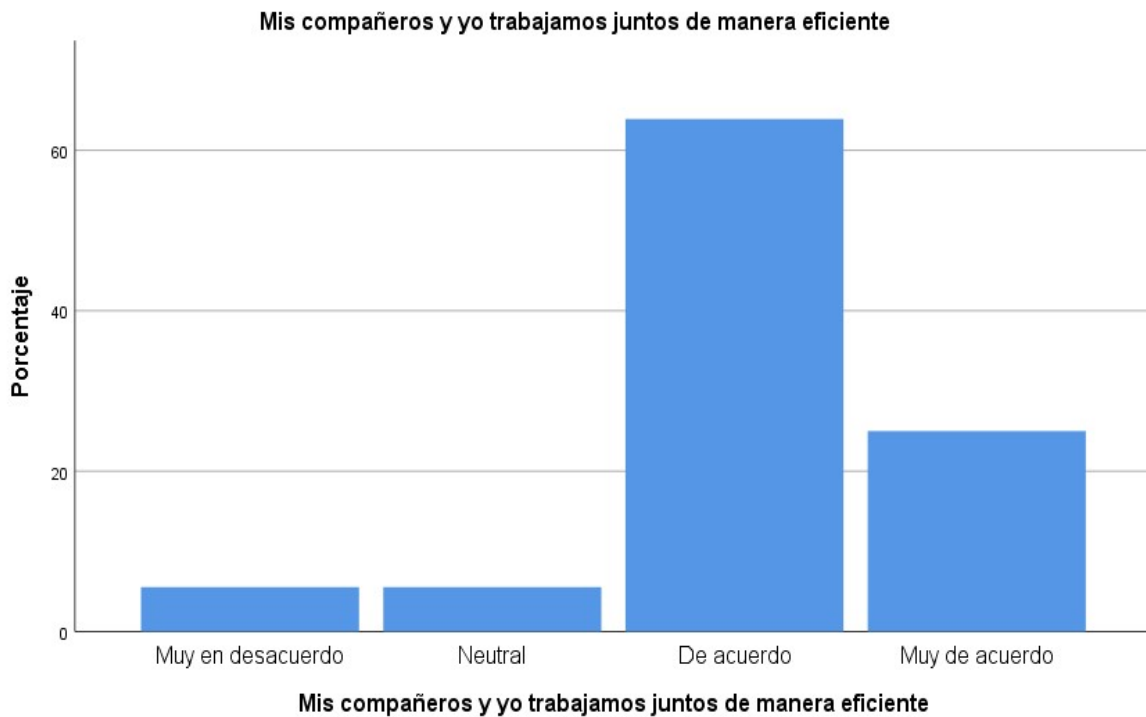
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Desarrollo mi trabajo con calidad** y se obtuvo el siguiente resultado: De acuerdo un 69.4% y Muy de acuerdo un 30.6%

**Tabla N° 5.15**  
**Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera eficiente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Neutral	2	5,6	5,6	11,1
	De acuerdo	23	63,9	63,9	75,0
	Muy de acuerdo	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.15.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera eficiente** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 5.6%, Neutral un 5.6%, De acuerdo un 63.9% y Muy de acuerdo un 25%

**Tabla N° 5.16**

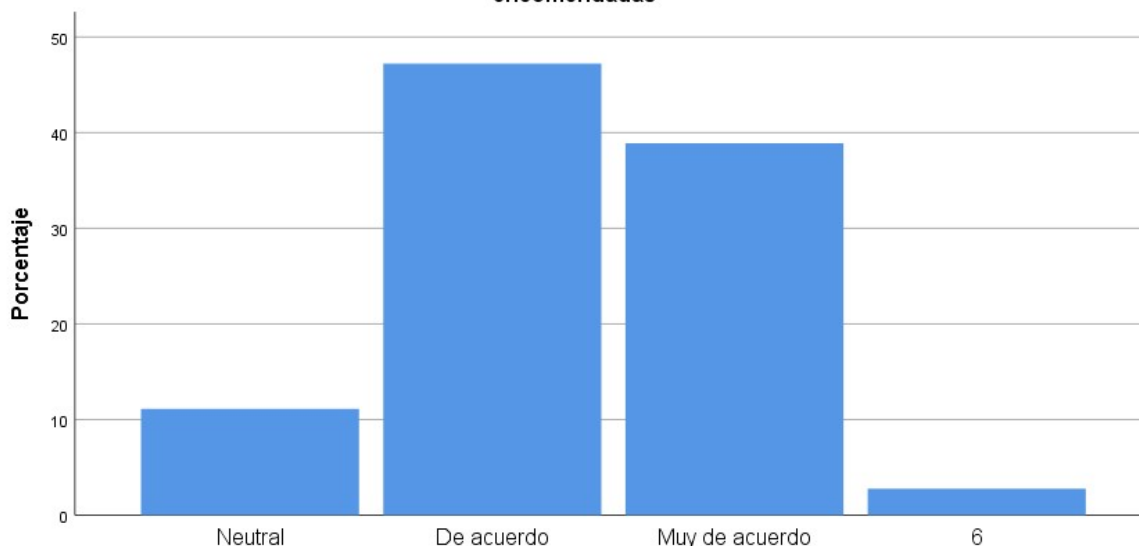
**La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar las tareas encomendadas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Neutral	4	11,1	11,1	11,1
De acuerdo	17	47,2	47,2	58,3
Muy de acuerdo	14	38,9	38,9	97,2
6	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.16.**

**La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar las tareas encomendadas**



**La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar las tareas encomendadas**

Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar las tareas encomendadas** y se obtuvo el siguiente resultado: Neutral un 11.1%, De acuerdo un 47.2% y Muy de acuerdo un 2.8%

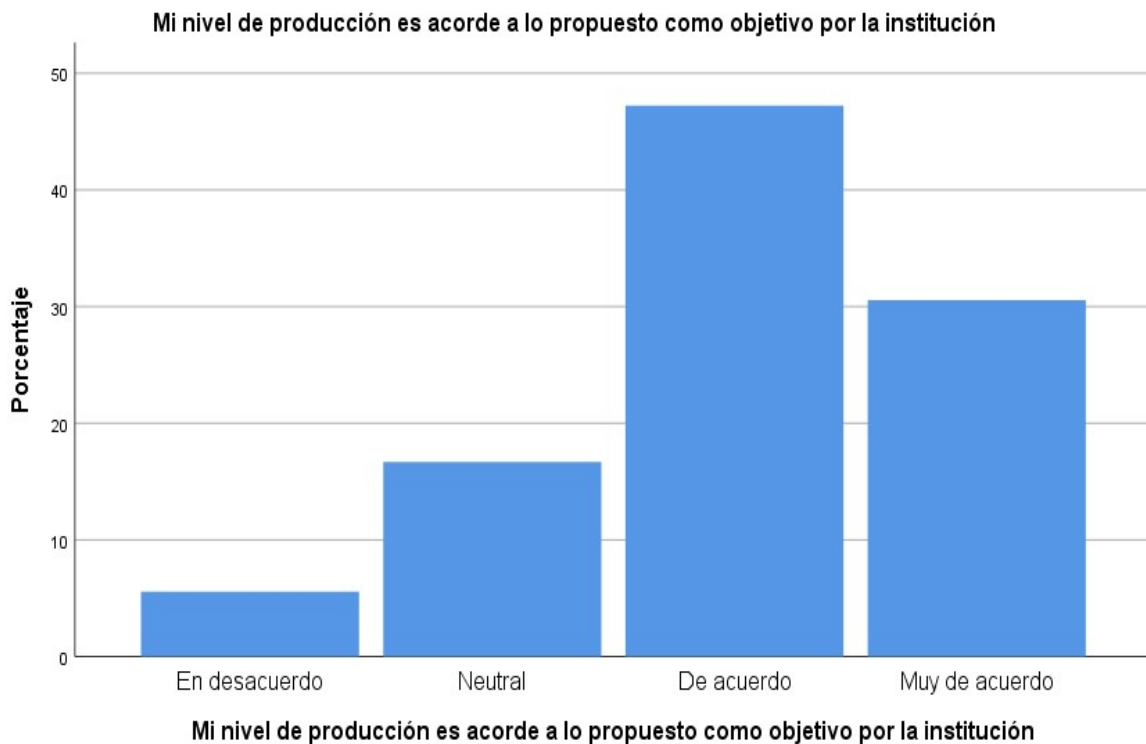
**Tabla N° 5.17**

**Mi nivel de producción es acorde a lo propuesto como objetivo por la institución**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Neutral	6	16,7	16,7	22,2
De acuerdo	17	47,2	47,2	69,4
Muy de acuerdo	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.17.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Mi nivel de producción es acorde a lo propuesto como objetivo por la institución** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 5.6%, Neutral un 16.7%, De acuerdo un 47.2% y Muy de acuerdo un 30.6%

**Tabla N° 5.18**

**Mi labor es compatible con los objetivos de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	58,3	58,3	58,3
	Muy de acuerdo	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.18.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó **Mi labor es compatible con los objetivos de la empresa** y se obtuvo el siguiente resultado: De acuerdo un 58.3% y Muy de acuerdo un 41.7%

**Tabla N° 5.19**  
**Considero que el tiempo de realización de las actividades que realizo es el óptimo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	8,3	8,3	8,3
Neutral	5	13,9	13,9	22,2
De acuerdo	18	50,0	50,0	72,2
Muy de acuerdo	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.19.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Considero que el tiempo de realización de las actividades que realizo es el óptimo** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 8.3%, Neutral un 13.9%, De acuerdo un 50% y Muy de acuerdo un 27.8%

**Tabla N° 5.20.**

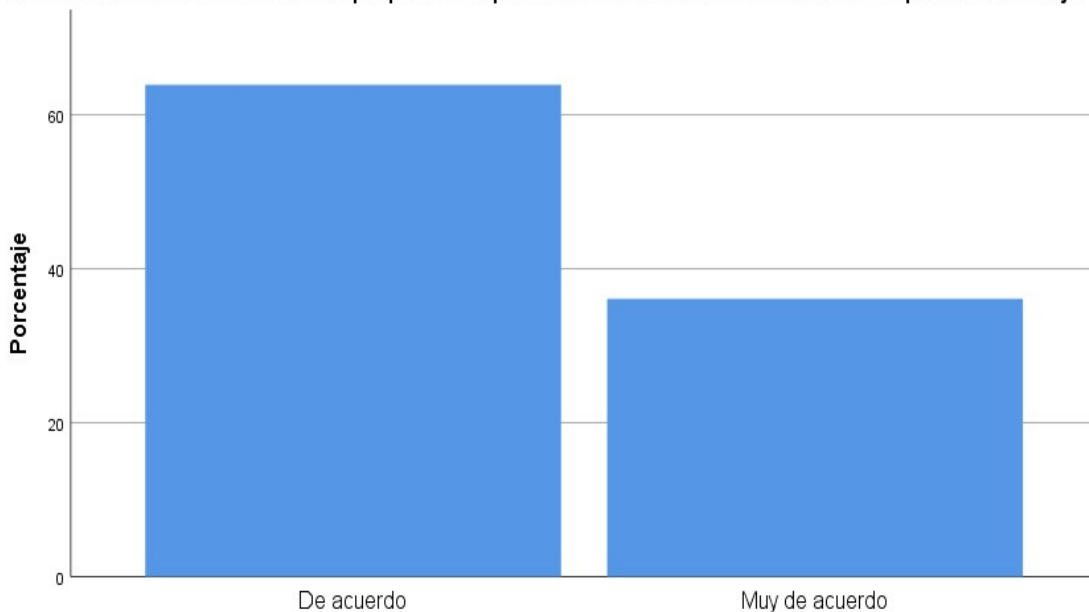
**El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	63,9	63,9	63,9
	Muy de acuerdo	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.20.**

El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo



El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo

Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó **El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo** y se obtuvo el siguiente resultado: De acuerdo un 63.9% y Muy de acuerdo un 36.1%

**Tabla N° 5.21.**

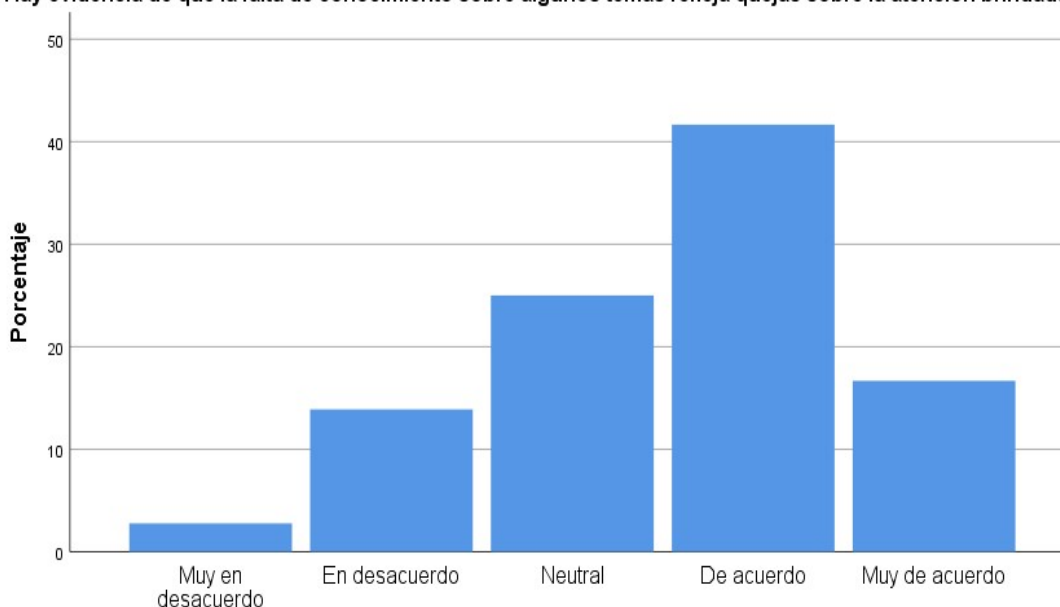
**Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención brindada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	5	13,9	13,9	16,7
	Neutral	9	25,0	25,0	41,7
	De acuerdo	15	41,7	41,7	83,3
	Muy de acuerdo	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.21**

Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención brindada



Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención brindada

Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le preguntó **Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención brindada** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo 2.8%, En desacuerdo un 13.9%, Neutral un 25%, De acuerdo un 41.7% y Muy de acuerdo un 16.7%



**Tabla N° 5.22**

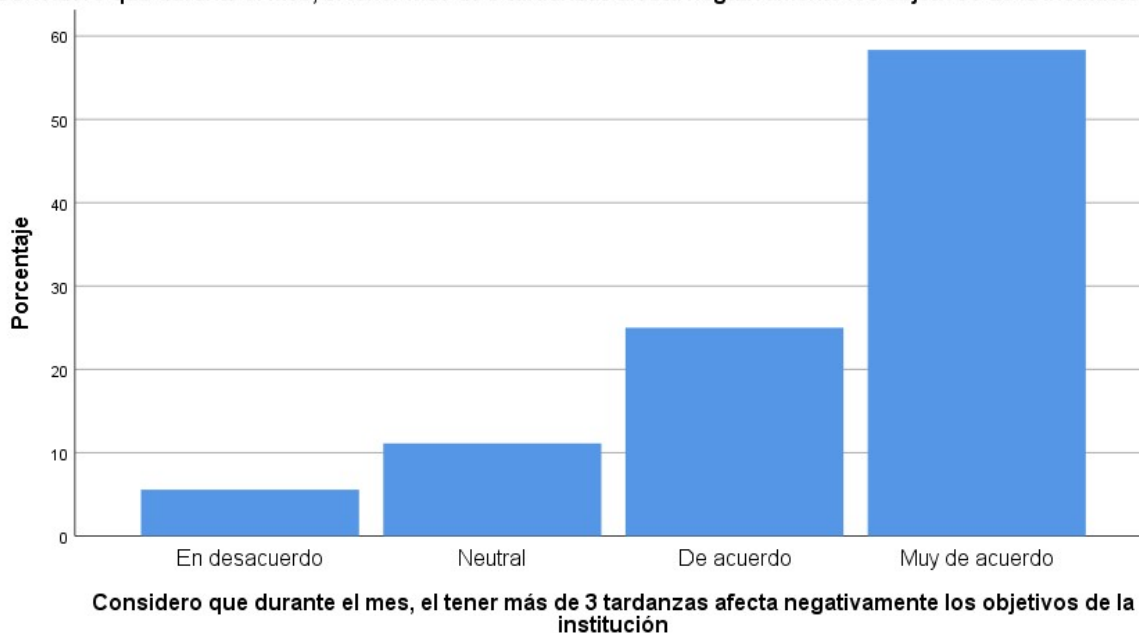
**Considero que durante el mes, el tener más de 3 tardanzas afecta negativamente los objetivos de la institución**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
Neutral	4	11,1	11,1	16,7
De acuerdo	9	25,0	25,0	41,7
Muy de acuerdo	21	58,3	58,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.22.**

Considero que durante el mes, el tener más de 3 tardanzas afecta negativamente los objetivos de la institución



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Considero que durante el mes, el tener más de 3 tardanzas afecta negativamente los objetivos de la institución** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 5.6%, Neutral un 11.1%, De acuerdo un 25% y Muy de acuerdo un 58.3%

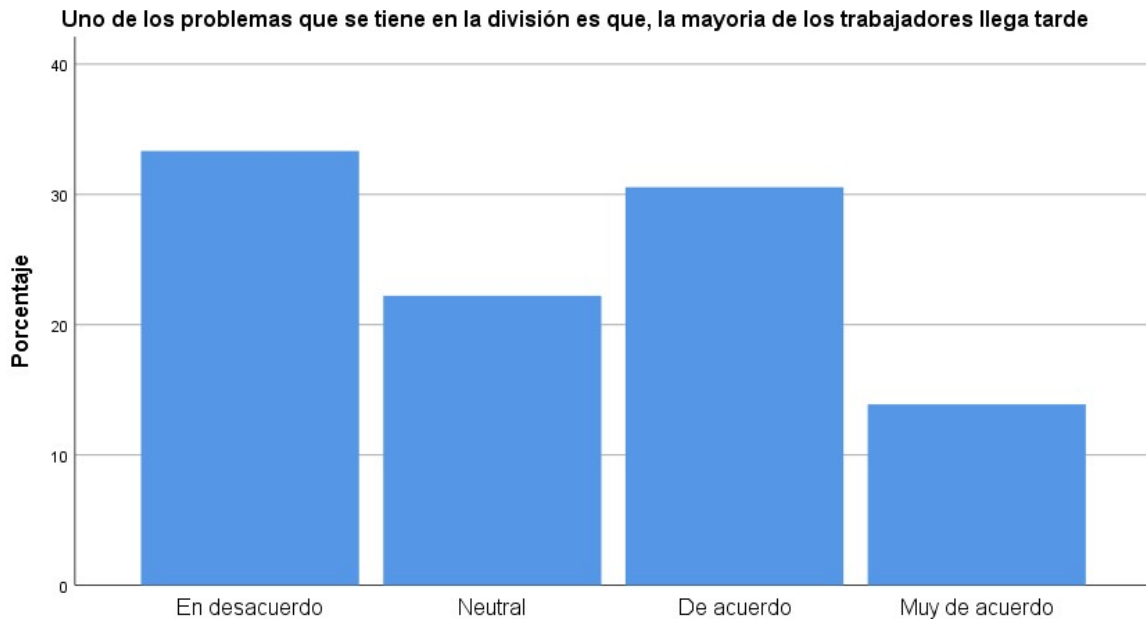
**Tabla N° 5.23**

**Uno de los problemas que se tiene en la división es que, la mayoría de los trabajadores llega tarde**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	12	33,3	33,3	33,3
Neutral	8	22,2	22,2	55,6
De acuerdo	11	30,6	30,6	86,1
Muy de acuerdo	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.23.**



Uno de los problemas que se tiene en la división es que, la mayoría de los trabajadores llega tarde

Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Uno de los problemas que se tiene en la división es que, la mayoría de los trabajadores llega tarde** y se obtuvo el siguiente resultado: En desacuerdo un 33.3%, Neutral un 22.2%, De acuerdo un 30.6% y Muy de acuerdo un 13.9%

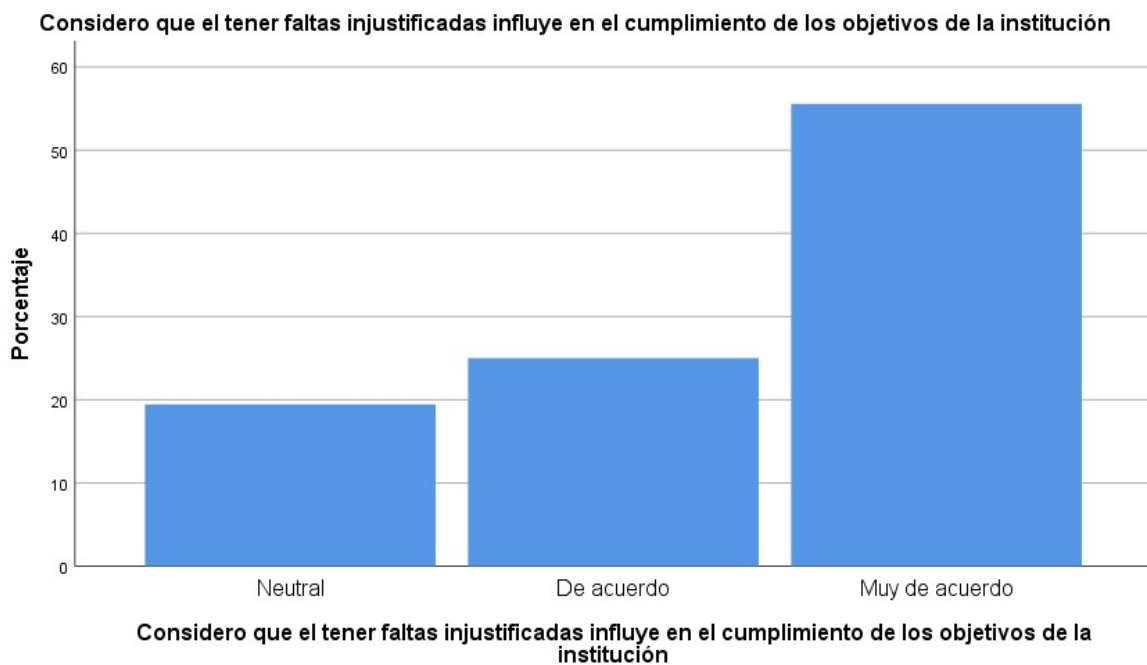
**Tabla N° 5.24**

**Considero que el tener faltas injustificadas influye en el cumplimiento de los objetivos de la institución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	7	19,4	19,4	19,4
	De acuerdo	9	25,0	25,0	44,4
	Muy de acuerdo	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.24.**



Fuente:Elaboración propia

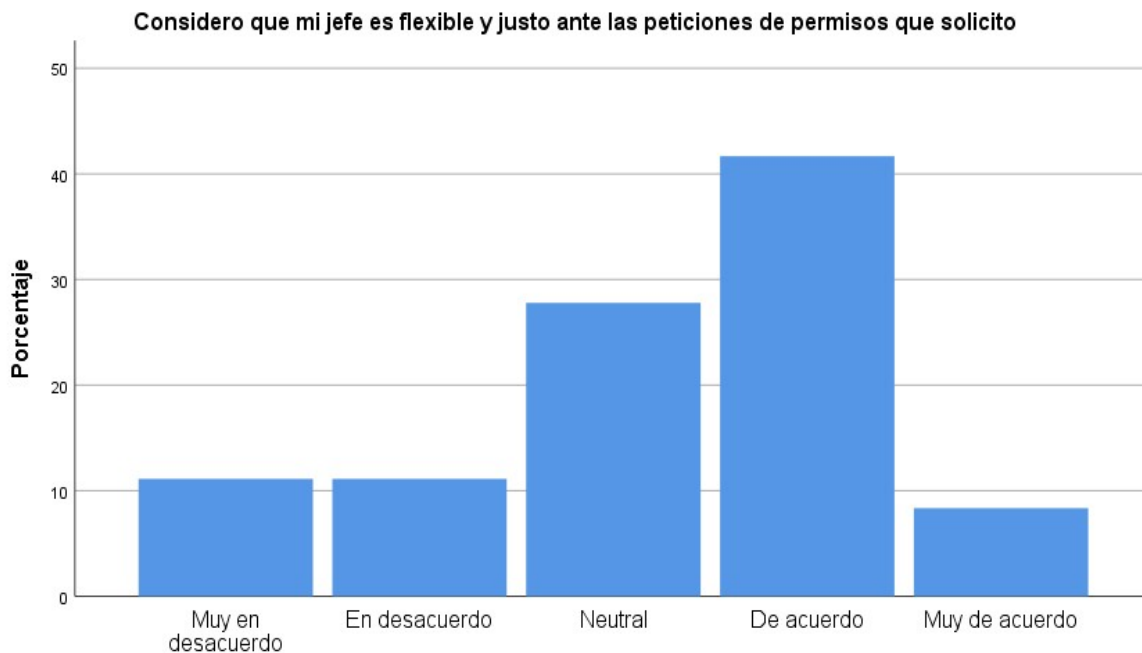
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Considero que el tener faltas injustificadas influye en el cumplimiento de los objetivos de la institución** y se obtuvo el siguiente resultado: Neutral un 19.4%, De acuerdo un 25% y Muy de acuerdo un 55.6%

**Tabla N° 5.25**  
**Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones de permisos que solicito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	4	11,1	11,1	22,2
	Neutral	10	27,8	27,8	50,0
	De acuerdo	15	41,7	41,7	91,7
	Muy de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.25.**



**Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones de permisos que solicito**

Fuente:Elaboración propia

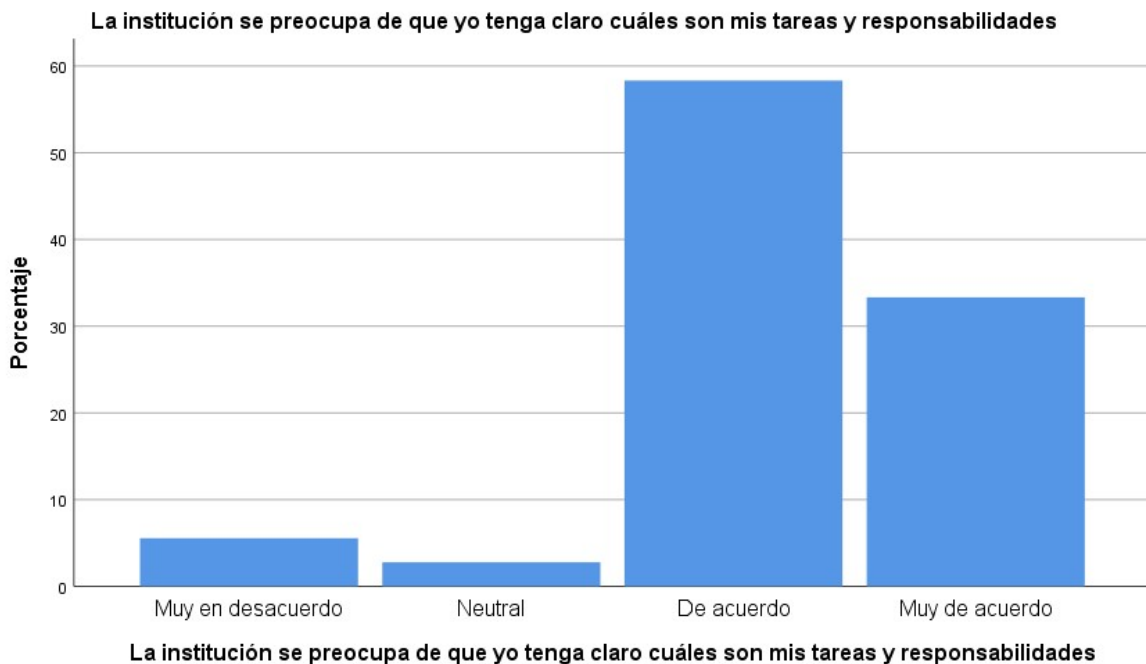
Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **Considero que el tener faltas injustificadas influye en el cumplimiento de los objetivos de la institución** y se obtuvo el siguiente resultado: Neutral un 19.4%, De acuerdo un 25% y Muy de acuerdo un 55.6%

**Tabla N° 5.26**  
**La institución se preocupa de que yo tenga claro cuáles son mis tareas y responsabilidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	5,6	5,6	5,6
	Neutral	1	2,8	2,8	8,3
	De acuerdo	21	58,3	58,3	66,7
	Muy de acuerdo	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.26.**



Fuente:Elaboración propia

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que a la población evaluada se le pregunto **La institución se preocupa de que yo tenga claro cuáles son mis tareas y responsabilidades** y se obtuvo el siguiente resultado: Muy en desacuerdo un 5.6%, Neutral un 2.8%, De acuerdo un 58.3% y Muy de acuerdo un 33.3%

## 5.2. Resultado Inferencial

### Hipótesis General

El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

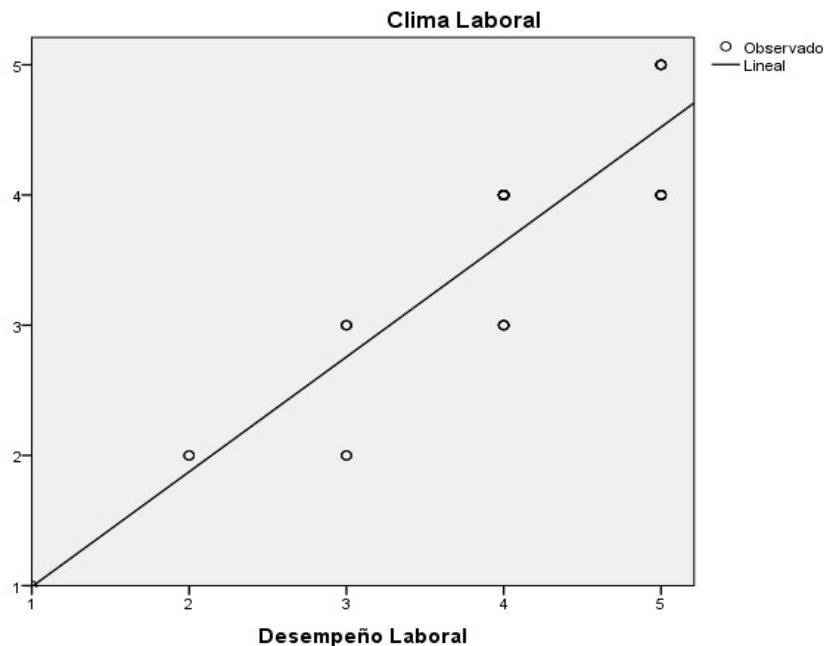
**Tabla N° 5.26**  
**Correlaciones Clima Laboral & Desempeño Laboral**

			Clima Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.26.**



Fuente:Elaboración propia

### Planteamiento de la Hipotesis

H1. El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H0: El clima laboral no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

### Interpretación:

Los resultados indican que según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,836 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipotesis de Investigación que es: El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

### Hipótesis Específica 1

La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

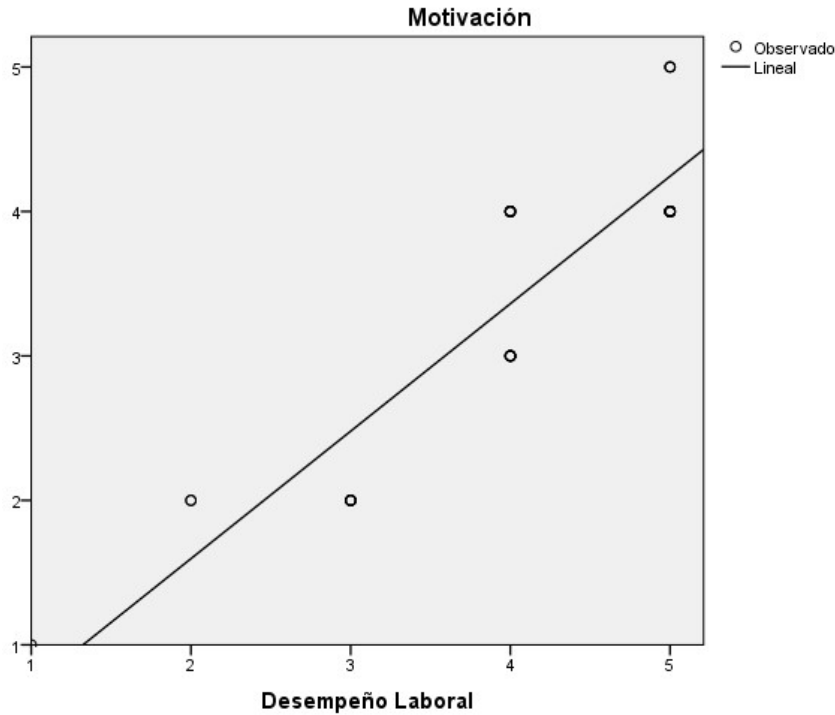
**Tabla N° 5.27**  
**Correlaciones Motivación & Desempeño Laboral**

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente:Elaboración propia

### Gráfico N° 5.27.



Fuente:Elaboración propia

### Planteamiento de la Hipótesis

H1: La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H0: La satisfacción no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

### Interpretación:

Los resultados indican que según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,857 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipotesis de Investigación que es: La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.



## Hipótesis Específica 2

La motivación influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018

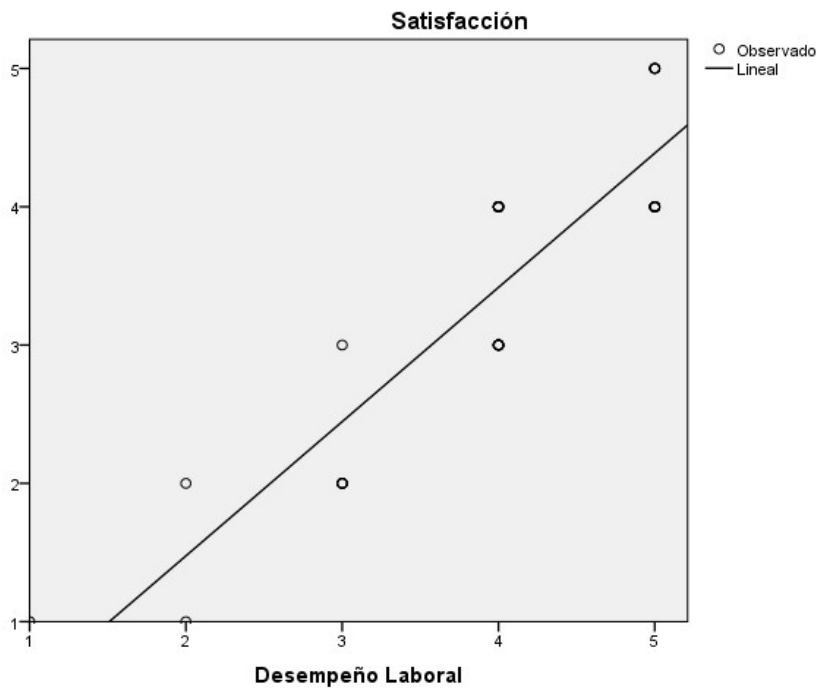
**Tabla N° 5.28**  
**Correlaciones de Desempeño Laboral & Satisfacción**

			Desempeño Laboral	Satisfacción
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.28.**



Fuente:Elaboración propia

## Planteamiento de Hipótesis 2

H2: La motivación influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018

H0: La motivación no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018

### Interpretación:

Los resultados indican que según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,862 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipótesis de Investigación que es: La motivación influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

### Hipótesis Específica 3

La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018

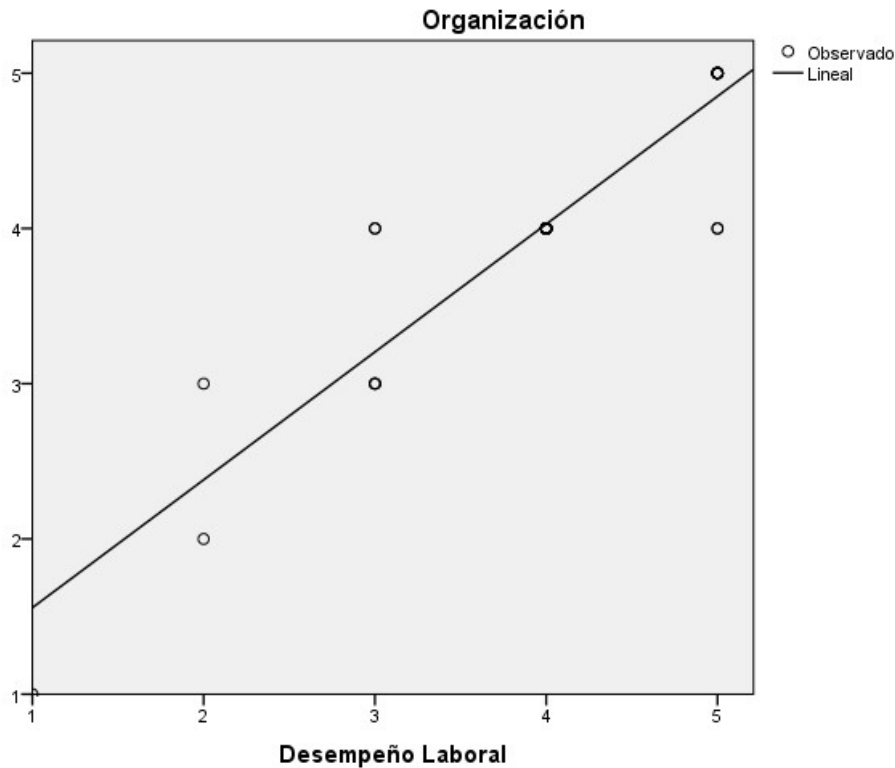
**Tabla N° 5.29**  
**Correlaciones de Desempeño Laboral y Organización**

			Desempeño Laboral	Organización
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Organización	Coeficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente:Elaboración propia

**Gráfico N° 5.29.**



Fuente:Elaboración propia

### **Planteamiento de Hipótesis**

H3: La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

H0: La organización no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018

### **Interpretación:**

Los resultados indican que según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,904 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipótesis de Investigación que es: La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

## CAPITULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1. Contrastación de hipótesis

En cuanto a la primera hipótesis general, se menciona que esta es: El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consulta de SUNAT, 2018. Esto se relaciona con el estudio que realiza Calva y Hernandez (2012) que menciona que: en cuanto a clima laboral dice que la afirmación teórica de que cuanto más se conoce al trabajador y este más conoce a su institución, ambos conocimientos permitirán mejores y mayores resultados. Al realizar el estudio estadístico índice que los resultados indican que según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,836 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipótesis Alternativa que es: El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

#### 6.2. Contrastación de hipótesis con estudios similares

La hipótesis Específica primera menciona que: La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018, esto se relaciona con lo que menciona Robbins & al decir que: es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración y las relaciones humanas. Lo que esta estrechamente vinculado al resultado del estudio estadístico que menciona: Según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,857 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipótesis de Investigación que es: La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

Asimismo para la segunda hipótesis específica, dice que: La motivación influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consulta de SUNAT, 2018, esto esta relacionado con lo que menciona Robbins & Timothy (2013) que puntualmente referente a la motivación dice que: Las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. La motivación se basa en las recompensas obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este. Al realizar el estudio estadístico se llego al siguiente resultado: Se indican que según el Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,862 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipótesis Alternativa que es: La motivacion influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

Finalmente la hipótesis especifica tercera dice que: La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de central de Consultas de SUNAT, 2018, esto se encuentra relacionado con lo que menciona Robbins & Timothy (2013) que argumenta a la Organización como: estructuras creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están interrelaciones especializadas. compuestas que por cumplen sistemas de funciones. Y finalmente el estudio estadístico referente a organización se muestra el siguiente resultado: El Rho de Spearman en cuanto al coeficiente de correlación es positivo es decir: ,904 y el Sig. Bilateral corresponde a un ,000 (este tiene que ser menor a ,005 para que sea significativo) por lo que la hipótesis que se acepta es la Hipotesis Alternativa que es: La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.

### **6.3. Responsabilidad ética**

En el presente estudio se realizó un cuestionario, el mismo que se realizó de manera anónima, respetando el aspecto ético del anonimato, además que los resultados de la investigación servirán única y exclusivamente para este trabajo y para obtener información importante en el tema de estudio. Asimismo los datos obtenidos son confidenciales y solo se utilizara para atender a las variables de esta investigación. Asimismo también la información vertida en este estudio se ha considerado el derecho de autor, por lo que las informaciones todas de algunos de ellos se encuentran debidamente citados para evitar ir en contra de los derechos de autor.

## CONCLUSIONES

En cuanto a clima laboral se entiende que es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación y comportamiento de las personas

La dimensión organización es considerada como estructuras creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están interrelaciones especializadas. compuestas que por cumplen sistemas de funciones.

Para la Satisfacción es considerado como el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración y las relaciones humanas.

Y en cuanto a la Motivación, Se hace referencia a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. La motivación se basa en las recompensas obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este.

Finalmente en cuanto al desempeño laboral, este esta relacionado con el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr dichos objetivos. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones.

## RECOMENDACIONES

Medir continuamente el clima laboral, permitirá a los directivos a mantenerse informados de las percepciones de sus trabajadores, para detectar falencias y hacer los correctivos necesarios en el momento justo.

- Para realizar la medición del clima laboral es factible contratar a un profesional en el asunto, puesto que se recomienda realizar encuestas con el afán de recabar toda la información necesaria para obtener mejores resultados.
- Implementar un programa de mejoramiento del clima laboral que contenga actividades encaminadas a mejorar todos los aspectos que lo conforman, tales como: organización, motivación y satisfacción que le permita a la entidad lograr mejores resultados en cuanto al desempeño laboral de sus trabajadores, ya que un buen ambiente laboral incita a trabajar mejor.

Respecto a la dimensión motivación, se recomienda:

- Utilizar correctamente los medios de motivación e incluir otras maneras de motivar al trabajador como reconocimiento, recompensas, asensos laborales, comunicación participativa y otros concerniente a la motivación.
- Aplicar el estilo de liderazgo democrático para afianzar las relaciones interpersonales entre supervisores y trabajadores.
- retroalimentación para valorar fortalezas y reducir debilidades que ayuden a mejorar el trabajo.
- Cursos de comunicación efectiva les dará a los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en pro de la empresa
- Establecer un sistema de incentivos, realizar reconocimientos a los servidores que realizan una buena labor de sus funciones, esto contribuirá a que el personal se sienta apreciado y tenga mayor confianza en sí mismo. Para aumentar la motivación de los trabajadores.



Respecto a la dimensión satisfacción, se recomienda:

- Implementar programas de capacitaciones al personal para aumentar y mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes, lo que genera una evolución profesional del trabajador y se le pueda dar la oportunidad de una línea de carrera.
- Realizar un estudio de nivel de remuneraciones en el mercado con el objetivo de ver la posibilidad de incrementar la remuneración de acuerdo con el grado académico.
- Incentivar el trabajo en equipo a través de creación de mini proyectos con la finalidad de crear integración entre áreas, fomentar el compañerismo y aumentar el compromiso con la Institución.
- Se realicen actividades recreativas fuera de la oficina y programas en el cual se brinde técnicas de manejo del estrés con el objetivo de mantener al personal a gusto y satisfecho. Por lo que se debería realizar mensualmente así poder elevar el nivel de clima laboral en la institución.

Respecto a la dimensión: organización, se recomienda:

- Implementar un programa de habilidades blandas o transversales para los jefes y supervisores de la entidad para que desarrollen y mejoren la habilidad de comunicación, compromiso, trabajo en equipo, responsabilidad y creatividad para impulsar y mejorar el clima laboral. Todo ello orientado a la política de la entidad y con la finalidad de mejorar el desempeño del trabajador y alcanzar los objetivos planteados.

Realizar las acciones necesarias a fin de mantener y mejorar los ambientes donde los trabajadores realizan sus actividades diarias, esto es mobiliario adecuado, buena iluminación de los ambientes, ventilación, etc.; dichas acciones repercutirán en un adecuado clima laboral y por ende se conseguirá un buen desempeño.

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

*Álvarez, D., Bolaños, M. R., Campos, M., Cerveleyn, J., Eddowes, J., & Ramírez, L.* (1994). Satisfacción Laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. Cuadernos de Psicología.

*Chiavenato I.* (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.

*Chiavenato I.* Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª ed. México DF: Mc Graw Hill; 2007.

*Chiavenato (2009c).* "Clima laboral". Colombia: Mc Grawhill.

*Chiavenato (2009d).* "Efectos del Clima Laboral". Colombia: Mc Grawhill.

*Chiavenato (2010e).* "Tipos de Clima Laboral". Colombia: Mc Grawhill.

*Goncalves (2000).* "Fundamentos del Clima Organizacional". México: Azteca.

*Gordon, Judith.* (1997). "Comportamiento Organizacional". 5ta Edición Mexico: Prentice Hall Hispanoamérica S.A. 307p.

*Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P.* (2010) Metodología de la investigación. (5a ed.) México: McGraw-Hill.

*Luthans, F.* (2008). Comportamiento Organizacional. (11a ed.). México D.F., México

*Lusthus; Helene; Anderson; Carden y Plinio* (2002) Clima organizacional en instituciones modernas. México, D.F. Limusa Editores

*Meyer, J., Paunonen, S., Gellatly, I., Goffin, R., & Jackson, D.* (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 152–156.

*Abraham H. Maslow* (1991), *Motivación y personalidad*, España Ediciones Diaz de Santos.

*William G Ouchi* (1994), *Teoría Z*, Argentina Editorial Cuspide

*Méndez y Álvarez* (2006). "Productividad Laboral". México: Crisma.

*Newstron, J.* (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.

*Parsons* (2013). "Clima Laboral". México: Balam.

*Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M.* (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).

*Robbins, Stephen.* (1999). "Comportamiento organizacional" 8va Edición. Mexico: Prentice Hall - Hispanoamérica. 816p.

*Robbins Stephen, Timothy Judge.* (2013). "Comportamiento organizacional" Decimoquinta Edición. PEARSON Mexico: 554p.

*María del Mar Silva A., José Luis Santos D, Elena Rodríguez J., Cesar Hernando R.* *Las Relaciones Humana en la empresa*, Learning Parainfo- España 94p.

*Hellriegel, D.; Slocum, J. y Woodman, R.* (2004) *Comportamiento Organizacional*. Décima, Edición. México: Thompson Paraninfo S.A.

## **TESIS**

*Diana Brenda Calva Pedraza y Giovanna Lucía Hernández Vicenttin* (2012 “Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012” de la Universidad de las Américas, sede Puebla – México.

*Diana Elizabeth Uría Calderón* (2013) “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, Ecuador 2013”, de la Universidad San Francisco de Quito – Ecuador.

*Guevara Contreras Franklin Iván y Tafur Chávez Andersson Johan Jesús* (2015), “Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la Ciudad de Trujillo 2015” de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú 2015.

*Trelles Chamba, Javier Ernesto y Varas Campos, Ader Gonzalo* (2017), “Relación entre el clima Laboral y el Desempeño de los Colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la Ciudad de Trujillo, en el año 2017” de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú 2017.

*Judith Rosmery Rodríguez Ramos* (2017), “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017” de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú 2017.

## **FUENTES ELECTRÓNICAS**

Asociacion Española de Ergonomia ,<http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “ Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, Lima-2018 ”

<b>Problema General Principal</b>	<b>Objetivos Objetivo General</b>	<b>Marco Teórico Conceptual.</b>	<b>Hipótesis.</b>	<b>Variables e Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p>¿En qué medida influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿En qué medida influye la satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?</p> <p>b) ¿En qué medida influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?</p> <p>c) ¿En qué medida influye la organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la medida en qué influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, en el año 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar en qué medida influye la satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018.</p> <p>b) Determinar en qué medida influye la motivación en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018.</p> <p>c) Determinar en qué medida influye la organización en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT en el año 2018.</p>	<p><b>Marco Teórico Conceptual.</b> Clima laboral. Chiavenato (2009) afirma: “El clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo” Desempeño de los trabajadores. Robbins &amp; Timothy (2013) el desempeño laboral 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”. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación.</p>	<p><b>Hipótesis.</b> El clima laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> H1: La satisfacción influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018. H2: La motivación influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018. H3: La organización influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la División de Central de Consultas de SUNAT, 2018.</p>	<p><i>Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</i></p> <p><b>Variable X :Clima laboral Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Motivación Indicadores</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Liderazgo participativo</li> <li>1.2 Recompensas</li> </ol> </li> <li>2. <b>Satisfacción</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Desarrollo de carrera</li> <li>2.2 Remuneración</li> <li>2.3 Estrés</li> </ol> </li> <li>3. <b>Organización</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Condiciones de trabajo</li> <li>3.2 Procedimientos</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Variable Y :Desempeño laboral. Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Productividad Indicadores:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Trabajo en equipo</li> <li>1.2 Orientación a resultados</li> </ol> </li> <li>2. <b>Calidad</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Eficiencia</li> <li>2.2 Competencias</li> </ol> </li> <li>3. <b>Compromiso</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Puntualidad</li> <li>3.2 Ausentismo Laboral</li> </ol> </li> </ol>	<p>Tipo de Investigación <i>Es una investigación transversal correlacional.</i></p> <p>Nivel de la Investigación <i>De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo, explicativo no experimental.</i></p> <p>Método de la Investigación <i>Durante el proceso de investigación para demostrar y comprobar la hipótesis se aplicaran los métodos que a continuación se indican:</i></p> <p><b>Observación Encuesta</b></p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> <i>No Experimental</i></p> <p><b>Muestreo</b> <i>Se ha tomado como universo es de 216 trabajadores de la División de central de Consultas de SUNAT</i></p> <p><i>La muestra inicial entonces el tamaño es de 36 trabajadores</i></p> <p><b>Técnicas.- Encuestas</b></p> <p><b>Instrumentos.- Cuestionarios</b></p>

## Encuesta

TIPO DE PERSONAL	
Laboral	
Fijo	
Laboral Temporal	

EDAD	
Menos de 25 años	
Entre 26 y 35 años	
Entre 36 y 45 años	

SEXO	
Hombre	
Mujer	

TIEMPO DE SERVICIO	
Menos de 2 años	
Entre 2 y 5 años	
Mas de 5 años	

La presente encuesta, es una herramienta de medición de clima laboral, cuyo propósito es conocer la percepción que tienen las personas que laboran en la institución y nos permita mejorar la calidad del clima laboral, sobre aquellos aspectos sociales que conforman su entorno y que facilitan o dificultan su desempeño.

La información vertida en esta encuesta es estrictamente confidencial y no implica ninguna responsabilidad para los participantes, las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

### INDICACIONES:

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una X en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco, con el objeto de que este ejercicio aporte lo necesario para su mejor aprovechamiento.

CALIFICACION	PUNTUACION
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
X: CLIMA LABORAL	X.1 Motivación	X.1.1 Liderazgo participativo	1. Mi jefe muestra interés y tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista.					
			2. Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis obligaciones.					
		X.1.2 Recompensas	3. Mi jefe reconoce y valora mi trabajo.					
			4. Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución.					
	X.2 Satisfacción	X.2.1 Desarrollo de carrera	5. En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados en los cuales ha participado.					
			6. La institución se interesa por mi futuro profesional al definir líneas de capacitación.					
		X.2.2 Remuneración	7. Considero que mi remuneración es proporcional al esfuerzo que realizo en la institución.					
VARIABLE	DOMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
X: CLIMA LABORAL	X.2 Satisfacción	X.2.2 Remuneración	8. La remuneración que percibo me permite solventar mis gastos.					
		X.2.3 Estrés	9. Sufro de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo.					
			10. La institución realiza actividades culturales y recreacionales.					
	X.3 Organización	X.3.1	11. Tengo los recursos necesarios para desarrollar mis funciones.					



		Condición de trabajo						
			12. La institución se caracteriza por tener un ambiente cómodo y relajado.					
			13. En la institución las funciones de los trabajadores están claramente definidas.					
		X.3 .2 Procedimientos	14. La institución se preocupa de que yo tenga claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.					
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
Y: DESEMPEÑO LABORAL	Y.1 Productividad	Y.1.1 Trabajo en equipo	15. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera eficiente.					
			16. La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar las tareas encomendadas.					
		Y.1.2 Orientación a Resultados	17. Mi nivel de producción es acorde a lo propuesto como objetivo por la institución.					
			18. Mi labor es compatible con los objetivos de la empresa.					
	Calidad	Y.2.1 Eficiencia	19. Considero que el tiempo de realización de las actividades que realizo es el óptimo.					
			20. Desarrollo mi trabajo con calidad.					

		Competencias	21.El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de trabajo.					
VARIABLE	DOMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
Y: DESEMPEÑO LABORAL	Y.2 Calidad	Y.2.2 Competencias	22. Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención brindada.					
	Y.3 Compromiso	Y.3.1 Puntualidad	23. Considero que durante el mes, el tener más de 3 tardanzas afecta negativamente los objetivos de la institución.					
			24. Uno de los problemas que se tiene en la División es que, la mayoría de trabajadores llegan tarde.					
	Y.3.2 Ausentismo laboral	Y.3.2 Ausentismo laboral	25. Considero que el tener faltas injustificadas influye en el cumplimiento de los objetivos de la institución.					
26. Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones de permisos que solicito.								

## Bases de datos

datos ingresados (sabana).sav [Conjunto\_de\_datos1] - SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Complementos Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	interes	N Numérico	8	0	Mi jefe muestra interés y tiene una actitud abierta respecto a mis puntos de vista	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
2	autonomía	N Numérico	8	0	Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis obligaci...	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
3	valora	N Numérico	8	0	Mi jefe reconoce y valora mi trabajo	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
4	reconocimie...	N Numérico	8	0	Existe reconocimiento de la dirección para el personal, por sus esfuerzos y aportaciones al logro de ...	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
5	capacitación	N Numérico	8	0	En la institución se desarrollan programas de capacitación para mejorar los resultados de las tareas ...	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
6	profesional	N Numérico	8	0	La institución se interesa por mi futuro profesional al definir líneas de capacitación	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
7	remuneración	N Numérico	8	0	Considero que mi remuneración es proporcional al esfuerzo que realizo en la institución	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
8	gastos	N Numérico	8	0	La remuneración que percibo me permite solventar mis gastos	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
9	estrés	N Numérico	8	0	Sufro de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
10	recreacional...	N Numérico	8	0	La institución realiza actividades culturales y recreacionales	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
11	recursos	N Numérico	8	0	Tengo los recursos necesarios para desarrollar mis funciones	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
12	ambiente	N Numérico	8	0	La institución se caracteriza por tener un ambiente cómodo y relajado	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
13	funciones	N Numérico	8	0	En la institución las funciones de los trabajadores están claramente definidas	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
14	calidad	N Numérico	8	0	Desarrollo mi trabajo con calidad	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
15	eficiente	N Numérico	8	0	Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera eficiente	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
16	relación	N Numérico	8	0	La relación entre compañeros de trabajo en la institución es buena y permite el apoyo para realizar l...	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
17	producción	N Numérico	8	0	Mi nivel de producción es acorde a lo propuesto como objetivo por la institución	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
18	objetivos	N Numérico	8	0	Mi labor es compatible con los objetivos de la empresa	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
19	actividades	N Numérico	8	0	Considero que el tiempo de realización de las actividades que realizo es el óptimo	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
20	conocimiento	N Numérico	8	0	El nivel de conocimiento técnico que poseo me permite un buen desenvolvimiento en mi puesto de tr...	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
21	quejas	N Numérico	8	0	Hay evidencia de que la falta de conocimiento sobre algunos temas refleja quejas sobre la atención b...	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
22	tardanzas	N Numérico	8	0	Considero que durante el mes, el tener más de 3 tardanzas afecta negativamente los objetivos de la i...	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
23	problemas	N Numérico	8	0	Uno de los problemas que se tiene en la división es que, la mayoría de los trabajadores llega tarde	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
24	faltas	N Numérico	8	0	Considero que el tener faltas injustificadas influye en el cumplimiento de los objetivos de la institución	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
25	permiso	N Numérico	8	0	Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones de permisos que solicito	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
26	tareas	N Numérico	8	0	La institución se preocupa de que yo tenga claro cuáles son mis tareas y responsabilidades	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal
27	VI	N Numérico	8	0	Clima Laboral	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Nominal
28	VI1	N Numérico	8	0	Motivación	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Nominal
29	VI2	N Numérico	8	0	Satisfacción	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Nominal
30	VI3	N Numérico	8	0	Organización	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Nominal
31	VD	N Numérico	8	0	Desempeño Laboral	{1, Muy en ...	Ninguna	3	Derecha	Nominal
32										

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics: El procesador está listo

ES 09:02 a.m. 17/12/2018

\*datos ingresados (sabana).sav [Conjunto\_de\_datos1] - SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Complementos Ventana Ayuda

1: Interes 4,0 Visible: 31 de 31 variables

	interes	autonomia	valoracion	reconocimiento	capacitacion	profesional	remuneracion	gastos	estrés	recreacionales	recursos	ambiente	funciones	calidad	eficiente	relación	producción	objetivos	actividades	conocimiento	quejas	tardanzas	problemas	faltas	permisos	tareas	VI	VI1	VI2	VI3
1	4	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	1	1	1	
2	2	2	2	2	4	3	2	3	5	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	1	
3	3	4	5	1	2	1	4	5	1	2	5	5	5	5	5	6	2	5	5	5	2	5	2	5	1	5	2	2	2	
4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	2	2	2	
5	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	4	4	2	2	2	
6	2	2	3	3	4	1	2	1	5	4	1	1	2	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	3	2	2	
7	4	2	4	2	2	1	4	3	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	
8	4	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	
9	2	2	2	2	4	3	2	3	5	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	3	3	
10	3	4	5	1	2	1	4	5	1	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	1	5	3	3	3	
11	2	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	
12	4	2	4	2	2	1	4	3	5	1	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
13	2	2	3	3	4	1	2	1	5	4	1	1	2	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	3	3	3	
14	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	3	
15	3	1	2	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	3	3	
17	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	
18	2	3	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	
19	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
20	3	2	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	
21	5	5	5	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	
24	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	5	4	4	4	
26	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
27	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

SPSS Statistics El procesador está listo

ES 09:03 a.m. 17/12/2018

## Confiabilidad y viabilidad del instrumento

Teniendo en cuenta que todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales, que son la validez, la confiabilidad y la objetividad, en este punto a través del cálculo de una muestra de nuestro instrumento aplicado a nuestro estudio:

Método de fiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach, (Instrumento Clima laboral & Desempeño laboral),

Para el nivel de confiabilidad del instrumento con el estadístico, se aplicó una prueba, tomando como muestra individuos al azar, para demostrar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	26

El Índice promedio alcanzado por ítem: 0.822, validando de esta manera los 26 ítems evaluados en el instrumento aplicado a una muestra de 36 individuos.

# Instrumentos Validados

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
ALEJOS ESPANOLIC RUIFINO	DOCENTE UNAC	Cuestionario de clima y desempeño laboral	Flor Pablo Zevallos Paul Ramirez Huamán
Título del estudio: "Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas SUNAT , Lima - 2018"			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					72
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					70
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					71
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					72
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					74
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					70
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																					71
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					75
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					70
PROMEDIO																					72	

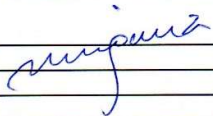
**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**Procede su Aplicación**  
 **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**  
 **No procede su aplicación**




05/12/18	85446892		9999 08241
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

**OBSERVACIONES**

<b>1.</b>	
<b>2.</b>	
<b>3.</b>	
<b>4.</b>	
<b>5.</b>	

**FECHA:** 05 //12/2018

  
**Firma del experto**

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del Instrumento
DURAN HERREERA VÍCTOR	DOCENTE UNAC	Cuestionario de clima y desempeño laboral	Flor Pablo Zevallos Paul Ramirez Huamán
<b>Título del estudio: "Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas SUNAT , Lima - 2013"</b>			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				PUNTAJE		
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.													X									85	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.														X									65
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.										X													55
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.											X												60
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.														X									70
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.											X												60
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.														X									70
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.														X									70
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.														X									70
<b>PROMEDIO</b>																						<b>65</b>		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**Procede su Aplicación**  
 **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**  
 **No procede su aplicación**

05 121 18	15580451		953297802
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>



**OBSERVACIONES**

1. LO INDICADO DE  $H_0$  Y UN INDICADOR DE  $X_2$

---

---

---

2. \_\_\_\_\_

---

---

---

3. \_\_\_\_\_

---

---

---

4. \_\_\_\_\_

---

---

---

5. \_\_\_\_\_

---

---

---

**FECHA:** 05/17/2018

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del experto**

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
NIJVES BARRETO CONSTANTINO	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS - UNAC.	Cuestionario de clima y desempeño laboral	Flor Pablo Zevallos Paul Ramirez Huamán
Título del estudio: "Influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la División de Central de Consultas SUNAT, Lima - 2018"			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB-TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					80
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					83
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					75
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					90
<b>PROMEDIO</b>																					<b>85</b>	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**Procede su Aplicación**  
 **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**  
 **No procede su aplicación**



27/11/2018	09738378		
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

**OBSERVACIONES**

1. *Ninguna*

2.

3.

4.

5.

**FECHA:** *27/11/2018*



Firma del experto