

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA OFICINA DE
RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO
REGIONAL DE LIMA EN EL AÑO 2020**

PRESENTADO POR:

Leonardo Antonio Giordano Chumbes

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Luis Alberto Baldeos Ardían

HUACHO - 2021

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE
RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA EN
EL AÑO 2020**

Leonardo Antonio Giordano Chumbes

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Luis Alberto Baldeos Ardian

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

HUACHO

2021



DEDICATORIA

Esta investigación les dedico en primer lugar a Dios quien es mi guía y fortaleza, a mis padres, hermanos por ser la fortaleza para seguir esforzándome cada día.

Leonardo Antonio Giordano Chumbes

AGRADECIMIENTO

Expreso mi eterna gratitud a la Escuela de Posgrado, asimismo a los catedráticos que contribuyeron con su aporte valioso a mi formación profesional, así como sus consejos impartidos en el aula a lo largo de mis estudios de maestría.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Delimitaciones del estudio	9
1.6 Viabilidad del estudio	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.1.1 Investigaciones internacionales	12
2.1.2 Investigaciones nacionales	14
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Bases filosóficas	43
2.4 Definición de términos básicos	45
2.5 Hipótesis de investigación	48
2.5.1 Hipótesis general	48
2.5.2 Hipótesis específicas	48
2.6 Operacionalización de las variables	49
CAPÍTULO III	51
METODOLOGÍA	51
3.1 Diseño metodológico	51
3.2 Población y muestra	55
3.2.1 Población	55

3.2.2	Muestra	55
3.3	Técnicas de recolección de datos	55
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	60
CAPÍTULO IV		62
RESULTADOS		62
4.1	Análisis de resultados	62
4.2	Contrastación de hipótesis	101
CAPÍTULO V		110
DISCUSIÓN		110
5.1	Discusión de resultados	110
CAPÍTULO VI		113
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		113
6.1	Conclusiones	113
6.2	Recomendaciones	114
REFERENCIAS		117
7.1	Fuentes documentales	117
7.2	Fuentes bibliográficas	119
7.3	Fuentes hemerográficas	120
7.4	Fuentes electrónicas	120
ANEXOS		121

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Resultado de las Instrucciones Laborales	63
Tabla 2: Confianza Condescendiente	64
Tabla 3: Resultado de las recompensas económicas	65
Tabla 4: Ambiente Estable y Estructurado	66
Tabla 5: Delegar Responsabilidades	67
Tabla 6: Ambientes Reducidos	68
Tabla 7: Tugurización Ambiental	69
Tabla 8: iluminación del ambiente	70
Tabla 9: Ruidos Externos	71
Tabla 10: Ubicación de las Personas	72
Tabla 11: Resultado de las recompensas	73
Tabla 12: Elogio Público	74
Tabla 13: Resultado de cursos de capacitación	75
Tabla 14: El Empleado del Mes	76
Tabla 15: Promoción de Ascenso	77
Tabla 16: Programa de Capacitación	78
Tabla 17: Asignación de Responsabilidades	79
Tabla 18: Horarios Flexibles	80
Tabla 19: Trabajo en equipo	81
Tabla 20: Formación Académica	82
Tabla 21: Motivación Extrínseca	83
Tabla 22: Resultado de la Motivación intrínseca	84
Tabla 23: Motivación Transitiva	85
Tabla 24: Motivación Trascendente	86
Tabla 25: Crecimiento Profesional	87
Tabla 26 : Capacitación Especializadas	88
Tabla 27: Jornadas Laborales	89
Tabla 28: Actividades Multitareas	90
Tabla 29: Descanso Cortos	91
Tabla 30: Malas Condiciones Laborales	92
Tabla 31: Variable X Clima Laboral y Variable Y Desempeño laboral	93
Tabla 32: Estadística Descriptiva de las Preguntas	94
Tabla 33: Total Resultados de encuestas de la D1V1 y D1V2	95
Tabla 34: V1D1 - Autoritario paternalista y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional	95
Tabla 35: Estadística Descriptiva V1D1 - Autoritario paternalista y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional	96
Tabla 36: Total Resultados de encuestas de la D2V1 y D2V2	97
Tabla 37: V1D2 - Condiciones físicas y V2D2 - La Motivación	97
Tabla 38 :Estadística Descriptiva V1D2 - Condiciones físicas y V2D2 - La Motivación	98
Tabla 39: Total Resultados de encuestas de la D3V1 y D3V2	99
Tabla 40: V1D3 – Reconocimiento y V2D3 - La Productividad	99
Tabla 41: Estadística Descriptiva V1D3 - Reconocimiento y V2D3 - La Productividad	100

Tabla 42: Prueba de Normalidad	102
Tabla 43: Correlación No Paramétrica de la Hipótesis General	104
Tabla 44: Correlación No Paramétricas - Hipótesis Especifica 01	106
Tabla 45: Correlación No Paramétrica - Hipótesis Especifica 2	107
Tabla 46: Correlación No Paramétrica - Hipótesis Especifica 3	109

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de los Resultado de las Instrucciones Laborales	63
Figura 2: porcentaje de la Confianza Condscendientes	64
Figura 3: Porcentaje de las recompensas económicas	65
Figura 4: Porcentaje del Ambiente Estable y Estructurado	66
Figura 5: Porcentaje de delegar responsabilidades	67
Figura 6: Porcentaje de delegar responsabilidades	68
Figura 7: Porcentaje de tugurización ambiental	69
Figura 8: Porcentaje de iluminación del ambiente	70
Figura 9: Porcentaje de los ruidos externos	71
Figura 10: Porcentaje de ubicación de las personas	72
Figura 11: Porcentaje de las recompensas	73
Figura 12: Porcentaje de el elogio públicos	74
Figura 13: Porcentaje de cursos de capacitación	75
Figura 14: Porcentaje del empleado del mes	76
Figura 15: Porcentaje de la Promoción de ascenso	77
Figura 16: Resultado de los Programa de capacitación	78
Figura 17: Porcentaje de la Asignación de responsabilidades	79
Figura 18: Porcentaje de los horarios flexibles	80
Figura 19: Porcentaje del Trabajo en equipo	81
Figura 20: Porcentaje de la Formación académica	82
Figura 21: Porcentaje de la Motivación extrínseca	83
Figura 22: Porcentaje de la Motivación intrínseca	84
Figura 23: Porcentaje de la Motivación Transitiva	85
Figura 24: Porcentaje de la Motivación Trascendente	86
Figura 25: Porcentaje del Crecimiento Profesional	87
Figura 26: Porcentaje de Capacitación Especializadas	88
Figura 27: Porcentaje de Jornadas Laborales	89
Figura 28: Porcentaje de Actividades Multitareas	90
Figura 29: Porcentaje de Descanso Cortos	91
Figura 30: Porcentaje de Malas Condiciones Laborales	92

RESUMEN

Objetivo: “Establecer el grado de relación que existe el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020”.

Materiales y Métodos: La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental. La población ha sido de 21 colaboradores de la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima. Se realizó la prueba de normalidad para determinar el uso del estadístico para la contratación de hipótesis, lo que permitió elegir Shapiro-wilk, por ser la muestra menor a 50.

Resultados: De los 21 encuestados respondieron el 5% (3) están totalmente en desacuerdo, el 5% (3) están en desacuerdo, el 6% (35) son neutrales, el 41% (260) están de acuerdo, el 44% (275) están totalmente de acuerdo respecto “si existe relación entre las variables Clima laboral y Desempeño Laboral”.

Para medir la correlación que existe entre las dos variables anteriormente mencionadas, se hizo uso del estadístico no paramétrica Rho de Spearman, donde la significancia asintótica fue de 0.000, menor que el nivel de significación 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna (hipótesis del investigador).

Conclusión: el trabajo concluye que “el Clima Laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de recursos Humanos del Gobierno regional de Lima”, con un coeficiente de correlación de 0.845**, donde se demostró que el clima laboral se relaciona en referencia al desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño Laboral, Colaboradores

ABSTRACT

Objective: "To establish the degree of relationship that exists between the Work Climate and the Work Performance of the Collaborators of the Human Resources Office of the Regional Government of Lima in the Year 2020".

Materials and Methods: The research was applied, correlational level, non-experimental design. The population has been 21 employees of the Human Resources office of the Regional Government of Lima. The normality test was carried out to determine the use of the statistic for the contracting of hypotheses, which allowed us to choose Shapiro-wilk, since the sample was less than 50.

Results: Of the 21 respondents, 5% (30) totally disagreed, 5% (30) disagreed, 6% (35) were neutral, 41% (260) agreed, 44% (275) fully agree on whether there is a relationship between the variables Work environment and Work Performance.

To measure the correlation that exists between the two variables mentioned above, the non-parametric Rho de Spearman statistic was used, where the asymptotic significance was 0.000, less than the significance level 0.05, therefore the null hypothesis was rejected and the accepted the alternate hypothesis (researcher's hypothesis).

Conclusion: The Work Climate is related to the work performance of the employees of the Human Resources Office of the regional Government of Lima, with a correlation coefficient of 0.845 **, where it was shown that the work environment is related to work performance.

Keywords: Work environment, Work performance, Employees

INTRODUCCIÓN

La presente Investigación denominada “Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020”, tiene como objetivo principal “Establecer el grado de relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020”.

La investigación que se ha realizado tuvo como escenario la oficina de recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima, específicamente en los colaboradores que pertenecen a esta oficina, debido a que es una institución en donde cada cambio de gestión y en desarrollo del mismo se producen diversos escenarios que son objeto de análisis.

Por ello, este trabajo cuenta con seis capítulos, los cuáles se organizan de la siguiente manera:

CAPÍTULO I Planteamiento del Problema, que contiene la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, la formulación de los objetivos, la justificación, limitación y la viabilidad de la investigación.

CAPÍTULO II Marco Teórico, se explica los principales antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la hipótesis general y las específicas, y operacionalización de las variables. los que nos sirvieron para dar lugar a esta investigación.

CAPÍTULO III comprende el diseño metodológico, se muestra a su vez comprende el tipo de investigación, el nivel de la investigación, el diseño de la investigación y enfoque de la investigación, población y muestra, instrumentos y técnicas de recolección de datos y por último el procedimiento usado para el análisis de la información.

CAPÍTULO IV Se presentan los resultados, denominado Análisis e Interpretación de Resultados y Contrastación de Hipótesis se consideran el tratamiento estadístico e incluye el análisis estadístico de los datos obtenidos y la contrastación de hipótesis.

CAPÍTULO V. Discusión de los resultados, en el cual se describen todas las investigaciones que han servido para comparar la presente investigación.

CAPÍTULO VI. Finalmente, la tesis culmina con las conclusiones y recomendaciones, que fueron obtenidas como parte del proceso de la contrastación de las hipótesis; y con las recomendaciones donde se establecieron aportes al trabajo de investigación; considerando, además, las fuentes de información, y los anexos respectivos



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Resulta de suma importancia atender al clima laboral que se tiene en las instituciones públicas y privadas, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento del desempeño laboral que tienen los colaboradores, si estos se sienten motivados, identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. Al respecto de este tema el autor Pintado (2014) define que “El clima laboral es el conjunto de habilidades, cualidades o propiedades relativamente permanentes de un entorno de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta” (p. 310).

De otro lado para ilustrarnos con mayor amplitud sobre esta investigación es preciso saber también la definición de desempeño laboral y en esa línea podemos definirla como “el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palmar G. , Rafael, Valero, & Jhoan, 2014, p. 66)

En la actualidad a nivel mundial, según el investigador Estrada (2019) señala “que la fuerza de trabajo de la empresa Coca Cola se encuentra en un ambiente laboral que ofrece una atmosfera creativa en la cual los empleados desarrollan la máxima capacidad de su potencial”. La compañía cuenta con una amplia variedad de áreas de trabajos que incluyen publicidad, puestos administrativos, servicios al cliente, finanzas, salud, recursos humanos, tecnología de la información, legal, mercadeo, manufactura, relaciones públicas, ventas, seguridad, logística e ingeniería entre otros.

Los empleados de Coca Cola pueden seleccionar horarios de tiempo completo, medio tiempo, temporal e internados, ser parte de Coca Cola, incluye un paquete de grandes beneficios a nivel laboral y profesional, las cuales incluyen beneficios médicos planes de retiro, financiamiento parcial estudios, asistencia económica en programa de adopción, programa Matching Gifts, premios, reconocimiento entre otros. (p. 1)

En nuestro país vecino de Colombia el autor chaparro (2016) señala se han realizado numerosas investigaciones utilizando el clima organizacional como variable de análisis, asimismo se elaboró un estudio de diagnóstico del clima laboral en veinte empresas colombianas del sector servicios, financiero e industrial de Bogotá, Cali y Medellín, cada una con más de 300 empleados. Se observó que la calidad del clima laboral disminuye en proporción inversa con el tamaño de la empresa. El clima laboral no es homogéneo en todas las áreas; existen dependencias con un excelente clima junto a otras con un clima negativo en la misma empresa; igualmente, se notó que existe mayor compromiso en los niveles bajos y con menor educación que en las personas con responsabilidad de mando. (Chaparro, 2016, p. 14)

Teniendo en cuenta que el clima laboral es un factor determinante en la productividad empresarial, enfocaremos la presente investigación a realizar un estudio del clima laboral en la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima, que permitan ubicar cuales son los puntos críticos que afectan al personal, factores que puedan afectar su motivación o desempeño, además a generar propuestas a nivel de planificación estratégica, gestión de desempeño, mejora de sistemas de comunicación interna y externa. La institución de análisis el Gobierno Regional de Lima está ubicado en Av. Circunvalación s/n, Urb. Agua Dulce – Huacho y Av. Tupac Amaru 403, 405 del distrito de Huacho, provincia de Huaura, Departamento de Lima – Perú, tiene como finalidad primordial promover la inversión, generar empleo y fomentar el desarrollo sostenible. Su estructura orgánica está constituida por el Consejo Regional, seguido del gobernador regional y el vicegobernador regional. Formalmente el día del aniversario, se celebra cada 17 de julio de todos los años, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 16-2015-CR-GRL, por ser el día de la promulgación de la Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización.

La oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de lima es el órgano responsable de conducir y administrar el sistema administrativo de personal del

Gobierno Regional de Lima, en concordancia con las políticas de la dirección superior, así como propiciar el mejor desempeño de los trabajadores, manteniendo un adecuado clima laboral que coadyugue el eficiente desarrollo de la actividad de la entidad; esta oficina está constituido de 21 servidores.

Esta oficina como la de todas las entidades públicas así también como las privadas tienen diferentes problemas internos sobre todo cuando se produce cambios de gobiernos, y cambios de jefes de oficinas, ya que cada jefe asignado por el titular del pliego establece sus políticas internas de trabajo según su experiencia laboral, así como según su nivel de educación, dependiendo de esta actitud puede generar diversas actitudes por parte de los colaboradores.

Dentro de los diversos problemas que tiene esta oficina vamos a mencionar solo los más relevantes que va ser análisis de esta investigación.

Encontramos características en el jefe de oficina y de otra áreas características de un Autoritario paternalista al no existir confianza en sus colaboradores probablemente por desconocer las potencialidades y las experiencias que tienen en el área, que le dan la capacidad para solucionar diversos problemas, es ante esta situación que genera en los colaboradores una actitud de desmotivación al no ser valorado sus años de experiencias, sus conocimientos y capacitación académicas que podrían ser empleados en mejora de la institución.

Iniciado la gestión actual y en el transcurso del mismo se labora por instrucciones laborales por parte del jefe de oficina, existe confianzas condescendientes con los colaboradores, por parte del jefe, es política del jefe otorgar recompensas económicas o agasajos de camaradería por trabajos urgentes que se presentan en el área, tampoco delega responsabilidades, los realiza a su propio criterio y experiencia.

En otro aspecto, las condiciones físicas que presenta la oficina no favorecen que los servidores realicen una buena labor, tanto como en la amplitud o espacio de las unidades que existen dentro de esta oficina, todo caracterizado por la Tugurización al momento de realizar las funciones laborales la cual produce demasiada desconcentración al momento de realizar análisis documental y de no poder movilizarse al interior del mismo.

Otras de las situaciones que se presentan son los ruidos externos al no haber una separación adecuada con materiales correctos que disminuyan los ruidos molestos, de otro lado la ubicación de las personas o colaboradores no es la

adecuada, muy aparte de las muebles que están orientados desordenadamente, los servidores no están ubicados de acuerdo a su profesión y experiencia que limita demasiado al momento de dar solución a problemas que se presentan.

De otro lado respecto a las actitudes del jefe en relación a los reconocimientos, se sabe que son pocos los jefes que otorgan reconocimiento por un buen trabajo a los subordinados, en consecuencia podemos decir que no existe una política de recompensas como reconocimiento o facilidades para acceder a algunas capacitaciones, horarios más flexibles, ante ello se debe establecer una política de reconocimiento al colaborador por haber realizado un buen trabajo o estar identificado con la institución pudiendo establecerse como los reconocimientos públicos, participar en cursos de capacitación, designar como el empleado del mes, promoción de ascenso, entre otros, situación que estamos seguros que elevaría el clima laboral y como consecuencia mejoraría el desempeño laboral de todos los colaboradores de la institución. Con el objetivo de mejorar el desempeño de los colaboradores se debe incentivar como institución en la formación profesional del trabajador y a desarrollarse como tal, de otro lado debe existir una motivación al servidor en todos los aspectos tanto internos como externos para este se sienta identificado y con la idea o la convicción de que sus necesidades serán satisfechas.

Mejorando todas esas observaciones se optimizará la productividad del colaborador, cumplimiento adecuadamente las funciones que se le asignan, en las responsabilidades que se le confía, siendo estos elementos primordiales para que el colaborador se desempeñe adecuadamente en beneficio de la institución.

Por ello, el presente trabajo tiene por objetivo “determinar el grado de relación entre el clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima durante el periodo 2020”.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el líder Autoritario paternalista y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer el grado de relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer el grado de relación que existe entre el líder Autoritario paternalista y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020

Establecer el grado de relación que existe entre las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020

Establecer el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020

1.4 Justificación de la investigación

Además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones, en ese sentido Hernández, Fernández, & Baptista (2014) señala. “Es posible establecer criterios para evaluar la utilidad de un estudio propuesto, los cuales, evidentemente, son flexibles y de ninguna manera son exhaustivos” (p. 40). A continuación, se indican algunos de estos criterios:

1.4.1 Por su conveniencia

La presente investigación resulta conveniente porque nos ha permitido analizar y conocer el grado de relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima.

El resultado de este análisis nos permite detectar algunas de las razones del problema para poder mejorarlas y fortalecerlas con las recomendaciones planteadas.

En ese sentido el resultado de este estudio sirve como parte del inicio de la solución del problema que existen en la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima, respecto a la demanda de los colaboradores específicamente en el personal de la oficina de Recursos Humanos, ante la ausencia de un clima laboral óptimo, todo ello nos permite conocer si las variables analizadas permiten llegar a la solución del problema cuando trabajemos en los siguientes niveles de investigación más profundos y de mayor alcance.

1.4.2 Por su relevancia Social

La relevancia de esta investigación para nuestra sociedad o comunidad se verá reflejada en la buena atención que se otorgara a los colaboradores internos pertenecientes a la institución, a los administrados externos, además de la celeridad que se le dará en todos los requerimientos y tramites que ellos requieran ser atendidos.

Con los resultados de esta investigación se están beneficiando no solo para los colaboradores de la oficina de Recursos Humanos, sino también a los colaboradores de todas las áreas del Gobierno Regional, asimismo a colaboradores de otras instituciones públicas que ven reflejadas la problemática del clima laboral en sus instituciones.

De otro lado, se benefician también las personas que se tomen la delicadeza de revisar y aplicar los resultados que se da en esta investigación para que se pueda entender la necesidad que debe de existir un excelente clima laboral para un mejor desempeño laboral.

1.4.3 Por su Implicancias Practicas

Respecto a este apartado los resultados de este estudio están ayudando a crear mayor conciencia entre los funcionarios, gerentes y jefes de oficina de la institución, en ese sentido se entenderá que para tener mejor el ambiente de trabajo, un mejor desempeño y mayor productividad debe de existir un clima laboral agradable.

El problema más practico que puede llegar a resolver sería el bienestar del colaborador de la Oficina de Recursos Humanos; porque tomando toda la información de la investigación, se podrían llegar evitar problemas como maltratos emocionales, conflictos internos, entre otros.

De otro lado, tomando los resultados de la investigación se podrá llegar a crear nuevos métodos para resolver los problemas más específicos, ya que, en vez de entrar a combatir directamente con los problemas existentes, este estudio pretende evitar el problema antes de que se inicie, poder anticiparse a los hechos y saber cómo actuar; este sería el objetivo practico de esta investigación, anticipar y evitar cualquier tipo de problemas.

1.4.4 Por su Valor Teórico

Por su valor teórico este estudio está contribuyendo a fortalecer las teorías existentes de las variables Clima laboral y Desempeño laboral, así mismo está aclarando los vacíos teóricos poco profundizados, en ese sentido esta información sirve de apoyo para desarrollar estas teorías. Con los resultados obtenidos se hemos determinado la fuerza de vinculación entre

estas dos variables y permite confirmar la validez y seguir la línea de investigación para la solución del problema.

Además sirve esta información para que las personas que no conocen este tipo de información puedan acceder a ella por medio de esta investigación para que no sean abatidos, ni excluidos por otros que la conocen y que la puedan manipular, en ese sentido cada término empleado son claros para que los lectores o investigadores puedan entender muy fácilmente, además luego de su publicación servirá de mucho aporte, puesto que esta investigación parte del hecho de que el conocimiento que se debe publicar debe de ser correcto para que las personas que deseen indagar la investigación, comentar o debatir no caigan en errores por algún trabajo mal realizado, toda esta información ha sido contrastada por publicaciones de entidades y especialistas que conocen del tema y tienen bases informativas claras concisas y reales.

1.4.5 Por su utilidad Metodológica

Esta investigación ha enfocado algunas pautas novedosas de diseño metodológico acorde con la coyuntura y que nos encaminado a establecer la correlación de las variables de investigación en un contexto objetivo, viable y sistemático. En ese sentido se han tomado en cuenta algunas vías metodológicas destacando lo hipotético-deductivo, la misma que nos ha encaminado a la toma de decisiones pertinentes en el desarrollo del estudio con la finalidad de que pueda ser extrapolado para futuras investigaciones.

De otro lado, para recoger la información de campo se ha generado un instrumento más entendible, dinámico y flexible, acorde al contexto y la coyuntura social, a la cultura y realidades de nuestra ciudad, para que la población que es materia de análisis no tenga dificultades al momento de responder las preguntas y tampoco ser excluidos por los eventos actuales de pandemia.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación Conceptual

En la presente investigación se han trabajado solo con dos variables que son la variable Clima laboral y la Variable desempeño laboral.

1.5.2. Delimitación del universo

La población empleada en esta investigación está constituida por 21 colaboradores de la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima

1.5.3. Delimitación del Espacio Geográfico

El Gobierno Regional de Lima está ubicada en:

- Distrito: Huacho
- Provincia: Huaura
- Departamento: Lima
- País: Perú

1.5.4. Delimitación temporal

La presente Investigación se realizó en el periodo 2020

1.6 Viabilidad del estudio

Otro aspecto muy importante en los estudios es la viabilidad o factibilidad; en ese sentido debemos considerar la “disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación, asimismo, resulta indispensable que tengamos acceso al lugar o contexto donde se realizará el estudio” (Hernández et al., 2014, p. 41)

Siguiendo el esquema sugerido por los autores mencionados, la presente investigación ha sido viable por los siguientes aspectos:

En cuanto a la disponibilidad de tiempo, ha sido viable por la disposición de tiempo que se tiene para conocer documentadamente las políticas de gestión, y demás herramientas de gestión.

En cuanto a la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales, no genero excesivos gastos económicos, como desplazamiento geográfico (pasajes y viáticos) ya que radico cerca de la institución, de otro lado cuento con un apoyo (asistente de investigación) para la recolección, fotocopiado y ordenación de la información, en cuanto a los recursos materiales, se cuenta con equipos, dispositivos y software que nos ayudaran a realizar un análisis estadístico confiable del estudio.

En lo que, respecto al acceso al lugar de estudio, también resulta viable ya que se cuenta con el apoyo y autorización del jefe de la oficina, quien me dará las facilidades acceder a la información que son relevantes para la investigación, así como disponer del apoyo de los colaboradores al momento de aplicar los instrumentos.

Respecto a las variables que es materia de análisis en esta investigación también es viable porque existe abundante información tanto en internet, bibliotecas, además existen muchos antecedentes de esta investigación en diversos repositorios de las universidades que nos permitirá realizar un excelente trabajo.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Meza (2018) en estudio denominado "Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas", para obtener el grado Académico de Maestro en Ciencias, en la Universidad de Montemorelos de México, planteo como objetivo general "Identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados (p.3), en el diseño metodológico, el tipo de investigación corresponde al tipo empírico cuantitativo, estudio transversal (p. 44), la población en este estudio estuvo constituido por 135 empleados (p.45), la muestra se trabajó con la participación de 100 de ellos, de los cuales el 54% fueron damas y el 45% varones; el 1% no indicó su género. (p. 50), para la recolección de información empleo dos instrumentos uno para cada variable (p.45), las **conclusiones** que se llegó fueron, que se encontró que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Para probar la hipótesis, se utilizó la prueba rho de Spearman. Se correlacionaron las variables clima organizacional y desempeño laboral y se encontró que existe una correlación positiva significativa entre las variables de estudio ($r = .569$, $p = 0.00$). Lo anterior da evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. La correlación encontrada permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. (p. 61)

Vilema (2018) en su estudio denominado "Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores" para obtener el grado

Académico de Magíster en Dirección de Empresa, en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Planteo como objetivo principal “Aportar al incremento del nivel de desempeño laboral del personal de la empresa, mediante estrategias especializadas en la comunicación, toma de decisiones y motivación” (p. 64), en el marco metodológico planteo como nivel de investigación correlacional, el diseño de investigación es no experimental (p.42), para la muestra se seleccionó 31 trabajadores que integran la empresa CODIEMPAQUES (p. 36), la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se utilizó en la presente investigación fue un cuestionario (p. 39), la **conclusión** llegada fueron; El clima laboral en la empresa tiene un nivel de interdependencia con el desempeño laboral del 0.862, poniendo como referencia que el escenario ideal sería una correlación de 1, se puede establecer a través de la comparación que en un 86,2% el desempeño laboral depende estrictamente del clima laboral de su adecuada construcción depende el desarrollo del personal y por consecuencia el rendimiento de la organización. . (p.51)

Camacho (2016) en su estudio denominado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal técnico en la central Termoeléctrica Quevedo, Año 2015” para obtener el grado Académico de Magíster en Administración de empresas, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de Ecuador, Planteo como objetivo General, “Analizar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral del personal técnico en la Central Termoeléctrica Quevedo, durante el año 2015.” (p. 5), como diseño metodológico, el tipo de investigación es Descriptiva, Método deductivo (p. 34), la población fue de 108 personas, la muestra empleada en la presente investigación no se consideró ningún método de muestreo debido al reducido número de empleados (p. 37), la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario (p. 38), las conclusiones fueron que el coeficiente determinado es de 0,694, significa una alta capacidad explicativa del clima organizacional sobre el desempeño laboral y puede ser considerado como modelo en predicciones futura. En ese sentido podemos decir que la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral del personal técnico de la central Termoeléctrica fue

determinada mediante el coeficiente mencionado entre innovación y la calidad debido que las actividades de innovación o renovados enfoques en sus labores diarias inciden directamente en la calidad de desempeño del empleado. (p. 71)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Tamayo y Romero (2018) en su estudio denominado “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, el objetivo General “Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018”(p.18); en la metodología planteo como enfoque cuantitativo, tipo de investigación sustantivo, Diseño correlacional, Método descriptivo (p. 39), la población está conformada por 151 personas, el total de muestra para la presente investigación estuvo conformada por 109 encuestados (p.41); la técnica usada fue la encuesta, como instrumento se empleó el cuestionario (p.42); las conclusiones llegadas fueron las siguientes; se determinó que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018, siendo representada por una correlación positiva moderada de 0,668. Este resultado genera un enfoque positivo en los colaboradores, ya que genera el reconocimiento de sus labores, así mismo le brinda una estructura adecuada para que genere la labor de sus actividades. (p. 62)

Huaripoma y Rosado (2017) en su estudio denominado “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad San Ignacio de Loyola, el objetivo General planteado fue “Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño

laboral en los trabajadores CAS en una entidad pública del Cercado de Lima 2017” (p.39); en la metodología planteo como tipo de investigación cuantitativos correlacionales, de diseño no experimental (p. 41), la población está constituido por 285 trabajadores del D. Leg. 1057 CAS, la muestra empleada fue de 164 trabajadores D. Leg. 1057 CAS (p. 44); el instrumento que se emplearon para medir las variables fueron dos cuestionarios, los cuales están enfocadas en cada una de las variables a estudiar (p. 44); las conclusiones llegadas en esta investigación fueron; Con respecto a la hipótesis general, el clima laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral por los trabajadores de contrato administrativo de servicios – CAS, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que existe una relación alta entre la variable clima laboral y la variable desempeño laboral con un Coeficiente de correlación 0,648; Se concluye, en base a los resultados, que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores CAS en una entidad pública en el Cercado de Lima, 2017. Este resultado prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación, así mismo, permite confirmar que mientras más positiva sea la percepción de los trabajadores acerca del clima laboral, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la entidad; es decir, mientras se perciba oportunidades de crecimiento y progreso para los trabajadores en la entidad, así como el apoyo y orientación de resultados, un sistema de información integrado y una remuneración que este en equilibrio con las labores que se realizan dentro de la entidad y acorde al mercado laboral actual, se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas de los trabajadores, mejorando la calidad del trabajo, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es alta (p.62).

Prado (2015) en su estudio denominado “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo de Trujillo” para obtener el grado académico de Maestra en Ingeniería Industrial con mención en Organización y Dirección de Recursos Humanos, en la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, el objetivo

General “Establecer la relación de los factores del Clima Laboral y las Competencias del Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo” (p.9); en la metodología planteo una investigación sustantiva será descriptiva porque atiende aspectos característicos de las variables y denota principalmente su relación sin pretender modificar los mismos, diseño descriptivo correlacional (p. 31), Población estuvo conformada por 60 administrativos (35 varones y 25 mujeres) (p.32); la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento que se utilizo fue el cuestionario (p.33); las conclusiones fueron que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, Al relacionar el clima laboral con el desempeño laboral, se encontró que cuando el clima laboral es alto también se presenta un alto nivel en de desempeño laboral en el 57.14% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional César Vallejo, contrariamente, cuando se presenta un nivel medio del clima laboral casi la totalidad de trabajadores en este grupo calificó al desempeño laboral como bajo. Los resultados nos están indicando que existe relación estadística significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, $X^2 = 8.963$ $p = 0.016$, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables; (p.50)

2.2 Bases teóricas

El Clima Laboral y el Desempeño Laboral son conceptos que se han investigado con mucha dedicación y que han adquirido gran importancia con el tiempo, lo que evidencia que este tema ha dejado de ser un aspecto irrelevante en las organizaciones públicas para convertirse en un aspecto relevante a investigar.

2.2.1 Clima Laboral

En principio es necesario conocer el concepto de clima organizacional el cual podemos definirla, como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, su manera de trabajar y de relacionarse, su interacción en la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

En ese sentido Chiavenato (2007) define:

El clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación, el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe o experimenta por los miembros de la organización, influye en su comportamiento. El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. (p.59)

Han pasado cerca de cien años desde que, en 1924, Elton Mayo comenzara a interrogarse acerca de qué elementos podían contribuir a mejorar el bienestar productivo de las organizaciones, durante cerca de diez años desde 1924 hasta 1933, su actividad investigadora se centró principalmente en la Western Electric Co., estudiando el comportamiento de los trabajadores ante una serie de situaciones más o menos singulares.

Los estudios de Hawthorne debido a que tuvieron lugar en la planta de esta localidad cercana a la industriosa ciudad de Chicago, dirigido por Elton Mayo y sus colaboradores pusieron de manifiesto como el clima de una organización se encuentra sometido a una serie de variables y, dependiendo

de su signo e intensidad, podrían repercutir en el estado emocional de las personas y, además, en los resultados económicos esperados en la organización.

Aunque no hay documentación precisa de que se hablara explícitamente de clima laboral o clima organizativo valgan estas denominaciones como otras tantas afines las primeras alusiones al término de clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se encuentran recogidos poco tiempo después en los trabajos de Lewi, Wippit y White sobre los estilos de liderazgo en 1939, posteriormente Fleishman en 1953 retoma la interpretación psicologista y habla del concepto de clima, ligándolo al del liderazgo desde una perspectiva académica.

Desde entonces, numerosos investigadores se han acercado al siempre interesante mundo del clima laboral y no menores los intentos por caracterizarlo, sin que por el momento se pueda concluir en la preeminencia de un modelo sobre otro. Es sabida la dificultad formal que supone enunciar el concepto de clima laboral. Aun en la actualidad y casi cincuenta años después de que comenzara a caracterizarse y a intentar su formalización, no existe un grado de consenso sobre una definición al uso (Praker, y otros, 2003)

Como manifestaron Patterson et al. (como se citó en Olaz, 2013) En general, el clima laboral se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo. (p.3)

De otro lado más autores manifiestan esta falta de concreción hace que existan una diversidad de términos tales como clima organizacional o clima psicológico sin olvidar el que se denomina clima laboral como conceptos convergentes.

El clima laboral es el reflejo o contraste de la cultura de la organización, éste determina la forma en que el colaborador percibe su trabajo, que también se expresa en el rendimiento, la satisfacción y la productividad.

2.2.1.1 Conceptos de Clima Laboral

En este estudio nos aproximaremos a la definición que se han realizado acerca del término clima laboral, tema muy complejo y algo inabordable e imposible de precisar debido a la importantísima producción científica generada en este campo, pero con la pretensión de buscar una lógica conceptualización se recopilara las principales aproximaciones.

Al respecto Lewin (1951), indica la relevancia del clima laboral al señalar que el comportamiento humano está influido por el “campo” psicológico o el ambiente en el que se desenvuelve la persona. En este sentido, el clima es relevante para entender otros aspectos objetivos de la organización.

Otra definición importante es lo manifestado por Argyris (1964) el cual dando una interpretación se sobreentiende que si uno de los elementos más destacados de la organización es la cultura, también el clima organizativo o clima laboral se caracteriza por una serie de componentes y, más concretamente, por la presencia de matices concretos en cada una de las diferentes subculturas que componen el mapa organizativo. Otro elemento importante en su análisis estriba en la relación de conflicto entre el sistema e individuo, al entender que el individuo al querer satisfacer sus necesidades entra inevitablemente en conflicto con la organización, ya que la autonomía y autorrealización personal no siempre es coincidente con la severidad que de facto exige la organización al intentar homogeneizar comportamientos individuales.

Otro autor acertado en este tema como es Tagiuri (1968) señala que el clima laboral es ante todo una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos.

De otro lado de manera más ilustrativa, Flippo (como se citó en Olaz, 2013) relaciona el clima laboral con el meteorológico, aseverando que este constructo se refiere a las condiciones

ergonómicoambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los diferentes componentes de la organización

También Álvarez (1992) enfatiza en “la idea del ambiente y de cómo éste, sea favorable o no, para los miembros de la organización, terminará repercutiendo en la definición del concepto de clima y, por extensión, impulsando en mayor o menor medida el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral”.

Según Gan y Berbel (2007) define:

El clima es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones. A la vez, el clima tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones puntuales o coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales. Estabilidad que puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afecten de forma relevante el devenir organizacional. (p.176)

Al respecto del tema el Autor Pintado (2014) afirma: “El clima laboral es el conjunto de habilidades, cualidades o propiedades relativamente permanentes de un entorno de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta” (p. 310).

De otro lado según Bernardo (2011) los define como, “aquel que se puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las

experiencias individuales con la organización está distribución significa que desde el punto de vista de los informantes” (p.20).

2.2.1.2 Teorías sobre el Clima Laboral

Respecto a este tema Bernardo (2011) cita a Douglas Mc Gregor cuando hace referencia a las dos teorías del clima laboral, quien fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas, muy pragmáticas por cierto, tienen aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teorías y modas gerenciales (p.21). Las principales teorías que encontramos, son las siguientes:

a) Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre "Lado Humano de la Empresa", examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó "Teoría X" y "Teoría Y".

- **Teoría X**

El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

- **Teoría Y**

El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente

adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino tratarán de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que, si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

b) Teoría Z

Según Beyker Samanay la Teoría Z proporciona medios para dirigir a las personas de forma tal que el trabajo realizado en equipo sea más eficiente. La teoría Z 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, busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa.

Esta concepción presupone, de alguna manera el conocimiento de las dos teorías anteriores; es decir, de las teorías X e Y. Afirma que la productividad es más una cuestión de administración de personas que de tecnología, mucho más de gestión humana sustentado en filosofía y cultura organizacional adecuadas, que de enfoques tradicionales basados en la organización.

c) Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)

La teoría de Clima Laboral de Likert, establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo

tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert, con su teoría, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima:

-Variables Causales. - definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

-Variables Intermedias. - este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

-Variables Finales. - estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientada a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

d) Teoría de los Factores de Herzberg

Martínez (2020), se refiere a la teoría de Herzberg. Esta teoría clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción: incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido

puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

2.2.1.3 Tipos de Clima organizacional

Según Bernardo (2011) señala los siguientes tipos de clima organizacional:

2.2.1.3.1 Autoritario - Sistema I

Es Aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

2.2.1.3.2 Autoritario paternalista - Sistema II

Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

2.2.1.3.3 Consultivo - Sistema III

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados

pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

2.2.1.3.4 Participativo - Sistema IV

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica. (p.19)

2.2.1.4 Factores que influyen en el Clima Laboral

2.2.1.4.1 Independencia

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones, es una tarea limitada, pero el administrativo que la realiza puede gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa: esto es independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir. (Bernardo, 2011, p. 26)

2.2.1.4.2 Condiciones Físicas

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera. Por ejemplo: un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Se ha demostrado científicamente que la mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad. (Bernardo, 2011, p. 26)

2.2.1.4.3 Liderazgo

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito. (Bernardo, 2011, p. 26)

2.2.1.4.4 Relaciones

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones, y con los resultados se obtiene por ejemplo: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo con codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia, ya que, dentro de una empresa, la calidad en las relaciones

humanas es percibida por los clientes. (Bernardo, 2011, p. 26)

2.2.1.4.5 Implicación

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber, que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y, sin unas condiciones laborales aceptables. (Bernardo, 2011, p. 27)

2.2.1.4.6 Organización

La organización hace referencia a, si existen o no, métodos operativos y establecidos de organización del trabajo, como pueden ser los procesos productivos, así, como si se trabaja aisladamente o, la empresa promueve equipos de trabajo. (Bernardo, 2011, p. 27)

2.2.1.4.7 Reconocimiento

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo, estableciendo premios anuales para los mejores. Por lo que estaría bien, trasladar la experiencia comercial hacia otras áreas, premiando o reconociendo a aquel que lo merece. Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente. (Bernardo, 2011, p. 27)

2.2.1.4.8 Remuneraciones

El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al

buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles, generando un ambiente hacia el logro y fomentando el esfuerzo. (Bernardo, 2011, p. 27)

2.2.1.4.9 Igualdad

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. El amiguismo y la falta de criterio, ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza. (Bernardo, 2011, p. 28)

2.2.1.5 Elementos del Clima Laboral

2.2.1.5.1 La Comunicación

El concepto más ideal sobre la comunicación fue formulada por el filósofo alemán Habermas (1998), al afirmar que:

La comunicación es acción comunicativa, para lograr el entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación, en el que se produce un saber común, validadas a través de las diferencias, el mutuo acuerdo y al intercambio recíproco”. También lo define como “el proceso de transmisión de información verbal entre dos o más personas que pertenecen al mismo o diferente nivel jerárquico de una organización administrativa. (p. 43)

2.2.1.5.2 Involucramiento Laboral

Según la definición de Carrillo, Salinas, Real, & Belmont (2013) señalan que por involucramiento en el trabajo nos referimos:

Al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización. Se puede afirmar que se trata de un tipo de involucramiento en el trabajo acotado a ciertos aspectos de la vida laboral. (p. 64)

De otro lado Riquelme (2018) lo define como:

Una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico. El trabajador que tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo, es aquel que se identifica con la clase de tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa. Un modelo gerencial que se relaciona con el concepto de involucramiento, es aquel que concede facultad de decisión, que consiste en la autonomía percibida por el empleado para desempeñar su trabajo, esta creencia otorga confianza y valor, ya que, el empleado es competente en el grado en que influye en su ambiente de trabajo.

2.2.1.5.3 Realización Personal o Autorrealización

De acuerdo con Stephen y Coulter (2010) señalan que la realización personal es “todo aquello que haces para cumplir tus metas, es una forma de alcanzar tus objetivos. Es un proceso de autodescubrimiento personal

con el cual podrás alcanzar el desarrollo de tu potencial siendo la motivación el factor fundamental de la realización personal”. (p. 342)

El psicólogo humanista define la realización personal o autorrealización, como “una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima. La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica que formula una jerarquía de las necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. Se representa como una pirámide, que consta de cinco niveles (necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, reconocimiento y autorrealización), cuya idea principal es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho nuestras necesidades inferiores.

- **Primer Nivel (Fisiología):** Necesidades primarias para la subsistencia del individuo, llamadas también necesidades fisiológicas como comer, beber y dormir; laboralmente se consideraría un salario y condiciones laborales mínimas.
- **Segundo Nivel (Seguridad):** Necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laboral, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo.
- **Tercer Nivel (Afilación):** Necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo y relaciones laborales.

- **Cuarto Nivel (Reconocimiento):** Necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento.
- **Quinto Nivel (Autorrealización):** Se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y la creatividad.

2.2.1.6 Dimensiones del clima laboral

Según Olaz (2013) señala lo siguiente:

Dentro del clima organizacional el escenario estructural-organizativo recoge dos dimensiones, la que guarda relación con el contexto organizativo y con el contenido del trabajo. Cada una de estas permite reconocer un conjunto de variables denominadas subyacentes.

- **Dimensión I:** Contexto organizativo, comprende todas aquellas variables emparentadas, más o menos directamente, con la estructura organizativa en su más amplio nivel. Ello requiere hablar de los siguientes aspectos: definición de cultura y organización formal existente, aspectos retributivos y expectativas motivacionales, comunicación y concentración de poder, relaciones interpersonales en el trabajo y conciliación de la vida personal y profesional.
- **Dimensión II:** Contenido del trabajo, toma como referencia aquellas variables que ayudan a moldear la configuración del trabajo en sí mismo, como son: Entorno del trabajo, diseño de puestos y tareas, dimensionamiento de plantillas y carga de trabajo asociada.

El escenario recursos humanos (RR.HH.), siguiendo el esquema anterior, recoge dos nuevas dimensiones emparentadas más especialmente con las personas, el significado que presenta el grupo y la particular apreciación del individuo hacia determinadas variables.

- **Dimensión III:** Significado del grupo, se refiere las variables que condicionan o determinan el significado y / o grado de cohesión del equipo de trabajo: Comunicación efectiva, motivación intrapersonal, liderazgo proactivo y trabajo en equipo.
- **Dimensión IV:** Apreciación personal del individuo, se relaciona con todas aquellas percepciones objetivas y subjetivas que por extensión y en función de la frecuencia, pueden hacerse extensivas al grupo y/o resto de la organización como expresión del nivel competencial: grado de conocimientos, nivel de capacidades y escala de habilidades.

Estos aspectos guardan relación con aquellos elementos que deben contemplarse en un primer diagnóstico inicial de la situación, ya que dependiendo de la respuesta obtenida, podrá observarse desde una situación conforme a lo esperado a otra que requeriría de una rápida intervención. (p.17)

De otro lado Según Pizarro señala el Modelo de Sonia Palma, en el cual manifiesta lo siguiente:

Según este modelo se ha tomado como base para identificar según las dimensiones descritas de la misma autora, para poder aplicar a los trabajadores asistenciales del hospital mencionado, según palma refiere a las siguientes dimensiones de Clima Laboral.

1. Autorrealización

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Existen oportunidades de progresar en la institución.
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

2. Involucramiento laboral

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Los trabajadores están comprometidos con la organización.

3. Supervisión

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

4. Comunicación

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ejemplo de ítems en esta área son:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna

5. Condiciones Laborales

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ejemplo de ítems en esta área son:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

2.2.2 Desempeño Laboral

Según Pedraza, Amaya, y Conde (2010) señalan:

El Sistema de Evaluación del Desempeño para los empleados de la Administración Pública Nacional, establece: “El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo, depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente”. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. (p. 496)

Según Chiavenato (2007) lo define:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres,

como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. (p. 243)

Según Palmar, Rafael, Valero, y Jhoan (2014) Define:

El desempeño laboral se define como el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (p. 66)

El autor Palaci (2005) respecto al desempeño laboral plantea. “Es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional” (p. 155).

2.2.2.1 Factores que influyen en el Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, se infiere que él depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Según Werther & Davis (2008) conceptualizan las siguientes capacidades: “adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño” (p. 311).

Por un lado, Chiavenato (2001) afirma al respecto:

Que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p. 231)

Asimismo, Davis (como se citó en Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan) señala:

El buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes.

2.2.2.1.1 El ambiente de trabajo

Se refiere a las condiciones que se ofrecen al empleado dentro de un ambiente afable, caracterizado por buenas condiciones, disposición de los elementos acordes con el desempeño y desenvolvimiento en la empresa durante la jornada laboral, de modo que se logre la armonía entre el individuo que trabaja y el lugar de trabajo, es decir, que el personal cuente con las condiciones mínimas necesarias.

2.2.2.1.2 El salario

En la medida en que al trabajador se le ofrece una remuneración acorde, justa con su labor y desempeño, que satisfaga las necesidades individuales y colectivas, se

esfuerzo para su rendimiento, se crea un valor por el trabajo, porque sabe que está recibiendo lo justo por el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa.

2.2.2.1.3 Relaciones Interpersonales

Éste es un factor fundamental dentro de la empresa, porque en la medida que el individuo se relaciona con los demás, logra actuar con mayor armonía y equilibrio; es decir, mientras que el trabajador sienta que se desempeña con un grupo armónico, se muestre respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los distintos miembros del personal, él mismo actúa con más esmero y satisfacción por el trabajo que desempeña, como una forma de corresponder al grupo.

2.2.2.1.4 Jornada Laboral

Se refiere al número de horas trabajadas y al tipo de funciones que cumple dentro de la empresa; es así como se puede mencionar que el patrono adopta medidas que satisfagan al personal en su jornada laboral en cuanto a las diferentes actividades que debe desarrollar durante la misma, en búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores, de tal modo que cumplan, en forma correspondiente, su horario normal de trabajo.

2.2.2.1.5 Horario de Trabajo

Está en función de la cantidad de horas que el trabajador cumple con su jornada laboral, así como un horario en el cual él se sienta cómodo, ya que las labores de limpieza se realizan con mayor efectividad y eficacia durante las primeras horas de la mañana, porque son menos afectados por las altas temperaturas, pero no ocurre igual con las labores de oficina, que se realizan mejor en un horario diurno.

De esta manera, se puede señalar que el horario de trabajo debe estar establecido de acuerdo con el tipo de función y desempeño que desarrolla y cumple el personal.

2.2.2.1.6 Cancelación Puntual del Salario

La mejor forma de mantener la satisfacción del trabajador es cancelando su remuneración puntualmente, ya que de esta manera logra satisfacer sus necesidades individuales y familiares, por lo que se muestra eficiente en su desempeño, porque sabe que va a recibir la recompensa de su esfuerzo.

2.2.2.1.7 Incentivos y motivación dentro de la organización

En este grupo de factores se incluyen los incentivos que se ofrecen al personal para que se sienta estimulado a trabajar en forma más eficiente, eficaz y efectiva, ya que sabe que en la medida que realice un esfuerzo, igualmente recibirá un estímulo que retribuya ese esfuerzo. (p. 168)

2.2.2.2 Elementos del Desempeño Laboral

Según Pastor (2017) el desempeño laboral consta de los siguientes elementos:

2.2.2.2.1 La Motivación

Toda organización está influenciada por una combinación de experiencias, valores compartidos, una visión del futuro y recompensas esperadas que en conjunto constituyen la motivación de sus miembros, comprender qué es lo que motiva a una organización y puede ser una herramienta poderosa para evaluar y mejorar su desempeño. (Pastor, 2017, p. 24)

Según el autor Romero (como se citó en Pastor, 2017) define la motivación como “una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que

permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo”. La falta de motivación hace complicada la consecución de los objetivos. (Pastor, 2017, p. 24)

2.2.2.2.2 La Responsabilidad

La responsabilidad dentro de una institución, abarca una serie de funciones que deben ser asumidas sea cual fuere los resultados. Es por este hecho que las personas mal administradas tratan de evitar la responsabilidad y pasarle al otro la carga, “generalmente llegando a instancias más elevadas, quienes se ven en la obligación de decidir y al hacerlo, sea esté bien o mal, será criticado sobre todo por las mismas personas que delegaron en un inicio estas decisiones, volviéndose un círculo vicioso”. (Pastor, 2017, p. 25)

De acuerdo a Vives (como se citó en Pastor, 2017) define:

La responsabilidad social como “un paradigma a partir del cual se puede construir un nuevo significado que tienen o deben tener las organizaciones o empresas con su entorno externo e interno en el marco de una búsqueda de desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento”. En el lenguaje común se define responsabilidad como el deber de responder por los actos propios. (p. 25)

2.2.2.2.3 Formación y Desarrollo Profesional

El desarrollo de los recursos humanos se ha vuelto una forma de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, los programas de capacitación y desarrollo. “Pueden facilitar el desarrollo de aptitudes y mejorar la comunicación entre el personal al suministrar un idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión común para la empresa”. (Pastor, 2017, p. 27)

El desarrollo humano es definido por García (como se citó en Pastor, 2017) como:

La oportunidad de crecimiento personal y profesional, así mismo lo define como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio. (p. 27)

Según Luthais (como se citó en Pastor, 2017) Desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes. “Esto permite a la organización eliminar o impedir deficiencias en el desempeño, hace que los empleados sean más flexibles y adaptables al compromiso con la organización”. (p. 27)

2.2.2.3 La Productividad

Como todos sabemos, la jornada laboral no representa la productividad laboral de la plantilla. Así, hay trabajadores que pasan más horas de las estipuladas en su puesto sin que sean realmente productivos, mientras que otros pueden limitarse a sus horas asignadas y generar resultados superiores con una mejor gestión del tiempo. No se trata pues de cuánto tiempo pase el profesional en la oficina, sino del aprovechamiento que haga durante esos periodos de trabajo. Tampoco los resultados de producción representan en sí el nivel de eficacia. De hecho, tradicionalmente se ha asociado el rendimiento de los empleados con los bienes o servicios generados, pero esto consiste en medir la producción, no la productividad. Sin embargo, en la actualidad, la productividad es un concepto mucho más complejo, en el que entran en juego diferentes parámetros como la satisfacción laboral, la motivación, el clima organizacional, los valores, el trabajo en equipo, entre otros; no se trata solo de cantidad de trabajo, sino de calidad del mismo, en este sentido, para establecer la productividad de los trabajadores hay que tener en cuenta tres variables; Capacidad, Foco, Estrategia. (Opere, 2019)

Según Sánchez (2019) “la gestión de recursos humanos está evidentemente ligada con la productividad, teniendo en cuenta que ambas están orientadas a la consecución del objetivo único de la empresa, la rentabilidad, la cual puede ser medida según”:

“Número de horas/hombre necesarias para obtener una unidad de producto (ya sea en términos de mano de obra directa o indirecta)”.

“Volumen de producción que se obtiene con una cantidad de factor de trabajo (horas/hombre)”.

La productividades de los recursos de que dispone las empresas dependen de una serie de factores contingentes externos e internos que afectan tanto a la producción obtenida como a los recursos utilizados (se en cuanto a las cantidades o en cuanto a los precios o valoraciones), Entre los factores externos cabe destacar;

“regulación (desregulación) del mercado; grado de competitividad del mercado; evolución del consumo”.



2.3 Bases filosóficas

Para la presente investigación de “relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral”, se ha utilizado “el Paradigma Crítico Propositivo”; este paradigma germina como alternativas de mejorar a la visión tradicionalista y tecnocrática del positivismo, en base al aporte de varios científicos y pensadores de los últimos tiempos, quienes parten de una crítica a la situación del contexto para llegar a una propuesta de una nueva forma de comprender y hacer la ciencia.

Tradicionalmente en las instituciones públicas se practica el sistema u organigrama vertical, en todo sentido, refiriéndonos al hecho de las marcadas jerarquizaciones, burocracia marcada, comunicación vertical, liderazgo autocrático, bajo clima laboral. ante ello el clima organizacional se torna de insatisfacción y ocasiones se presentan conflictos entre colaboradores; y para evitar lo mencionado cabe mencionar que el diálogo con los trabajadores de la Institución es muy importante para detectar y entender las causas de los problemas actuales, para enriquecer el conocimiento, aportar soluciones y mejorar las actitudes de los colaboradores. En este escenario no es suficiente con definir al clima laboral como un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos estilos de liderazgo, de estructuras y ubicación organizacionales, modos de comunicación, elementos de motivación, y además estos hechos traen como resultado un buen desempeño laboral, además que todos los elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

Según lo mencionan en su investigación Caligiore y Díaz, (2003) “Mas bien se trata de crear un ambiente en el cual los empleados se sientan a gusto realizando sus labores, aportando ideas, creando un ambiente de dinamismo, competitivo, de compromiso organizacional” (p. 647). Que los directivos sientan que su capital humano es el más valioso en la institución y merecen sentirse motivado, ya que éste tiene influencia sobre la marcha de la institución; es por ello que es importante la investigación diaria y el involucramiento con la institución.

Para poder comprender la realidad del problema de estudio e intentar darle una solución, es necesario que los valores profesionales se pongan en práctica en todo momento al interactuar con los colaboradores así también como un equipo de trabajo para el desarrollo de la investigación, entre estos valores se pueden destacar los siguientes: el respeto, la responsabilidad, el humanismo, la puntualidad, la seriedad.

Las construcciones de los conocimientos sobre cualesquiera de los temas de estudios no se basan únicamente en “teorías, conceptos, definiciones y datos estadísticos”, para la contribución al empresariado es necesario interactuar con los integrantes de la misma, para llevar a la práctica dichos conocimientos y contribuir a su mejoramiento. Es decir, es necesario establecer una relación teórico práctica (hermenéutica-dialéctica) entre el clima laboral y su relación en el desempeño laboral.



2.4 Definición de términos básicos

Actitud Reactiva

“Está representada por las fuerzas que desean y mantienen la estabilidad, que conservan el status quo. Es la actitud de los administradores que no procesan la información proveniente del medio ambiente externo y del interior de la propia organización”. (Amaru, 2009, p. 171)

Capital interno

“Comprende la estructura interna de la organización, conceptos, modelos y sistemas administrativos y de cómputo. La estructura interna y las personas constituyen lo que generalmente conocemos como organización. Además, la cultura o el espíritu organizacional forman parte integral de esta estructura interna”. (Chiavenato, 2007, p. 127)

Capital externo

“Comprende la estructura externa de la organización, o sea, las relaciones con clientes y proveedores, así como marcas, marcas registradas, patentes y el prestigio de la empresa. El valor de estos activos está determinado por el grado de satisfacción con que la empresa soluciona los problemas de sus clientes”. (Chiavenato, 2007, p. 127)

Capital humano

“Es el capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. No es suficiente tener personas”. (Chiavenato, 2007, p. 127)

Decisiones

“Una decisión es una elección entre distintas opciones o posibilidades. Las decisiones se toman para resolver problemas o aprovechar oportunidades”. (Amaru, 2009, p. 357)

Descripción del Puesto

“Lista de las actividades, responsabilidades, relaciones de informe, condiciones laborales y responsabilidades de supervisión de un puesto de trabajo; un producto del análisis de puestos”. (Dessler, 2011, p. 501)

Eficacia/eficiencia

“Eficacia es el grado en que se consigue el objetivo, o también el grado de coincidencia entre el output y el input. Eficiencia es el grado en que se consigue el objetivo al menor coste posible, y también la cantidad del output partido por la unidad del input”. (Puchol, 2003, p. 401)

Hora/hombre

“Unidad de medida equivalente al trabajo de un hombre normal en una hora de trabajo. Se utiliza cuando existen trabajadores a tiempo parcial, y para medir la productividad, o calcular el tiempo perdido por huelgas, etc. Debería decirse hora/persona”. (Puchol, 2003, p. 401)

Involucramiento de los empleados

“Práctica dentro de una organización mediante la cual los empleados participan regularmente en la toma de decisiones sobre el funcionamiento de sus áreas de trabajo, incluyendo la sugerencia de mejoras, planificación, establecimiento de metas y supervisión del desempeño”. (Summers, 2006, p. 387)

Jerarquía

“La autoridad se divide verticalmente en niveles; las personas que se encuentran en determinado nivel tienen autoridad sobre las que están en un nivel inferior, en cualquier nivel, las personas tienen responsabilidades y rinden cuentas a quienes están arriba de ellas”. (Amaru, 2009, p. 228)

Responsabilidades y obligaciones

“Se presenta como listado donde se enumeran las principales obligaciones que tiene el puesto de trabajo. Constituye el eje central de la descripción del puesto de trabajo, proporcionando al titular del puesto un conocimiento completo del contenido de su trabajo”. (AENOR, 2008, p. 47)

Responsabilidades

“Las responsabilidades son las obligaciones o deberes de las personas para realizar tareas o actividades; al conjunto de tareas de las cuales se responsabiliza una persona se le llama cargo”. (Amaru, 2009, p. 226)



2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El Clima Laboral se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

2.5.2 Hipótesis específicas

El líder Autoritario paternalista se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Las Condiciones físicas se relacionan con la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE X

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	INDICE
VX: CLIMA LABORAL	CUALITATIVO	X1 El Autoritario paternalista	X.1.1 Instrucciones laborales X.1.2 Confianza Condescendientes X.1.3 Recompensas económicas X.1.4 Ambiente Estable y Estructurado X.1.5 No delega responsabilidades	1, 2, 3, 4, 5	1= muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4= algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo
		X2 Condiciones físicas	X.2.1 Ambientes reducidos X.2.2 Tugurización ambiental X.2.3 Iluminación del ambiente X.2.4 los ruidos externos X.2.5 La ubicación de las personas	6, 7, 8, 9, 10	
		X3 Reconocimiento	X.3.1 Recompensas X.3.2 Elogio públicos X.3.3 Participar en cursos de capacitación X.3.4 El empleado del mes X.3.5 promoción de ascenso	11, 12, 13, 14, 15	

VARIABLE Y

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	TEMS	INDICE
VY: DESEMPEÑO LABORAL	CUALITATIVO	Y1 Formación y Desarrollo Profesional	Y.1.1 Programa de capacitación Y.1.2 Asignación de responsabilidades Y.1.3 Horarios Flexibles Y.1.4 Trabajo en equipo Y.1.5 Formación académica	1, 2, 3, 4, 5	1= muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo Ni en desacuerdo 4= algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo
		Y2 La Motivación	Y.2.1 Motivación extrínseca Y.2.2 Motivación intrínseca Y.2.3 Motivación transitiva Y.2.4 Motivación trascendente Y.2.5 Crecimiento Profesional	6, 7, 8, 9, 10	
		Y3 La Productividad	Y.3.1 Capacitación especializadas Y.3.2 Jornadas labores Y.3.3 Actividades multitareas Y.3.4 Periodos de descanso cortos Y.3.5 Malas condiciones laborales	11, 12, 13, 14, 15	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio que se realiza en el presente trabajo es una investigación **APLICADA**.

Al respecto Behar (2008) afirma:

La investigación aplicada recibe el nombre de práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Busca confrontar la teoría con la realidad. Es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. (p. 20)

De otro lado según la OCDE (2002) define:

La investigación aplicada consiste también en trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos; sin embargo, está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo práctico específico. La investigación aplicada se emprende para determinar los posibles usos de los resultados de la investigación básica, o para determinar nuevos métodos o formas de alcanzar objetivos específicos predeterminados. Este tipo de investigación implica la consideración de todos los conocimientos existentes y su profundización, en un intento de solucionar problemas específicos. En el sector empresas, la separación

entre investigación básica e investigación aplicada vendrá dada normalmente por la preparación de un nuevo proyecto para explorar un resultado prometedor obtenido en el marco de un programa de investigación básica. (p. 82)

Según la CONCYTEC (2018) define que la Investigación aplicada. “Está dirigida a determinar, a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica” (p. 7)

3.1.2 Nivel de Investigación

Esta investigación es de nivel **CORRELACIONAL** porque desea conocer la correlación o grado de asociación que existe entre Clima Laboral y el Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de Lima.

Según Arias (2012) define a la Investigación correlacional:

Que su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (p. 25)

De la misma manera Supo (2014) señala:

Que la característica más importante de este nivel es que posee análisis estadístico bivariado (de dos variables) y es, precisamente, lo que lo diferencia del nivel descriptivo (donde el análisis estadístico es univariado). La diferencia con el nivel explicativo es que no pretenden demostrar relaciones de causalidad. Todo el análisis estadístico que desarrollamos en el nivel relacional es bivariado. Si trabajamos con datos categóricos podemos hacer asociaciones con el test de Chi cuadrado, con sus respectivas medidas de asociación, y si trabajamos con

datos numéricos, correlaciones con la prueba de correlación de Pearson, con sus respectivas medidas de correlación. (p. 17)

En ese sentido Hernández, Fernández, y Baptista (2014) nos dicen que la investigación Correlacional. “Permite evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p. 93).

3.1.3 Diseño de investigación

Según el periodo y secuencia, la investigación realizada es de diseño **NO EXPERIMENTAL** ya que no se posee un dominio sobre la variable independiente y que es un hecho sucedido con anterioridad.

Según Hernández et al. (2014) definen:

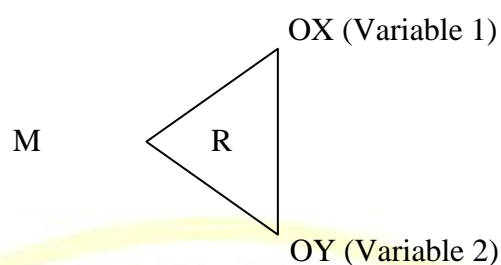
Como el estudio que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios “en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”. (p. 12)

A su vez, el diseño es de tipo transversal nos dice que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 155).

Según Bernal (2010) la investigación transversal “son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 118).

Las variables intervinientes se interrelacionan bajo el siguiente esquema:

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX = Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY = Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

R = Grado de relación entre las variables

3.1.4 Enfoque de la investigación

El enfoque en la presente investigación es **CUANTITATIVO**.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Señalan:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos.³ El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p. 04)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Primero definamos lo que es población, según Tamayo (2003) define:

Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (pág. 176)

En ese sentido la población en esta investigación es de **21 colaboradores**.

3.2.2 Muestra

De acuerdo al tamaño real de nuestra población objetiva no se contará con una muestra, por lo tanto, no se aplicará formulas muestrales, al respecto Arias (2006) señala. “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo”. (p. 83)

En conclusión, el tamaño de la muestra será la misma población y estará conformado por toda la población objetiva, es decir, por 21 colaboradores perteneciente a la a la oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La técnica a emplearse en la presente investigación es la **ENCUESTA**.

Al respecto Arias (2012) define a la encuesta; “Como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

3.3.2 Instrumento

En la presente investigación se empleó como instrumento un **CUESTIONARIO** de preguntas cerradas.

Según Arias (2012) la define el cuestionario como. “La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 74).

En el mismo sentido, también Arias (2012) menciona:

Que el cuestionario de preguntas cerradas es “aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una”. (p. 74)

El tipo de cuestionario usado en este trabajo, es de preguntas cerradas, conformado por 15 ítems. Para la variable X “Clima Laboral” se consideró tres (03) dimensiones y Quince (15) ítems, la escala de valoración usada fue de tipo Likert con categorías de “(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Neutral, (2) En Desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo”. En el caso de la variable Y “Desempeño laboral” se consideró tres (03) dimensiones y Quince (15) ítems, la escala de valoración usada fue de tipo Likert con categorías “(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Neutral, (2) En Desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo”.

a) Validez de los instrumentos

Según Hernández et al. (2014) indica que entendemos por Validez “al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200).

Asimismo, los mismos autores señalan “que otro tipo de validez que algunos autores consideran es la validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con *voces calificadas*. Se encuentra vinculada a la

validez de contenido y, de hecho, se consideró por muchos años como parte de ésta”. (p. 204)

Por tanto, para la validación de nuestro instrumento se realizó en base a estos conceptos teóricos, utilizando para ello procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de nuestro respectivo instrumento.

Análisis de juicio de experto

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
1. Claridad	5	3	5	13
2. Objetividad	5	5	4	14
3. Actualidad	3	5	5	13
4. Organización	4	4	5	13
5. Suficiencia	5	5	5	15
6. Pertinencia	5	5	4	14
7. Consistencia	5	5	5	15
8. Coherencia	5	5	5	15
9. Metodología	4	4	5	13
10. Aplicación	5	4	5	14
TOTAL	46	45	48	139

Total, Máximo= (N° de Criterios) x (N° de Jueces) x Puntaje Máximo de Respuesta

$$TM = 10 \times 3 \times 5 = 150$$

$$TM = 150$$

Calculo del Coeficiente de Validez

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total, Opinión}}{\text{Total, máximo}} = \frac{139}{150} = 0.93$$

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez Baja
0,60 a 0,65	Validez
0,66 a 0,71	Muy Valida
0,72 a 0,99	Excelente Validez
1,00	Validez Perfecta

Conclusión: “El coeficiente de validez del instrumento es de 93 %, los cual es considerado Excelente”.

b) Confiabilidad del instrumento

Ser confiable se refieren “al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernandez et al., 2014, p. 200).

Para la confiabilidad se utilizó el “alfa de Cronbach”, este método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach “permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento mide aquello que pretende medir y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach”.

Asimismo, empleamos el criterio general de George y Mallery (2003) quienes “sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach”:

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

Coeficiente alfa > 0.8 es bueno

Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable

Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Se aplico una prueba piloto a los 21 encuestados para obtener la confiabilidad del instrumento. Luego se empleo el software SPSS v25 para obtener el coeficiente de alfa de crowbach, obteniéndose la siguiente tabla de fiabilidad.

Escala: Variable X – Clima Laboral

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. “La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento”.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	15

Conclusión: “La confiabilidad del instrumento para la variable (X) según la escala es **BUENO**, siendo que el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0. 880”.

Escala: Variable Y – Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. “La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento”.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	15

Conclusión: “La confiabilidad del instrumento para la variable (Y) según la escala es **BUENO**, siendo que el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0. 884”.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para Bernal (2010) el procesamiento de la información consiste:

En procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos. (p. 198)

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

1) Estadística Descriptiva

Según Vara (2012) señala que “la estadística descriptiva es aquellos que se usan para caracterizar ciertos fenómenos, es decir, para describir las características de las variables de interés, sea en el momento presente o a través del tiempo. Hay varias formas de describir las variables, todo depende del nivel de medición de la misma (nominal, ordinal, intervalo)” (p. 349).

En tanto la estadística descriptiva es la parte de la estadística que ordena los datos de forma que puedan ser analizados e interpretados. Los métodos de estadística descriptiva nos permiten:

- Determinar cómo es la distribución de una variable: histograma de frecuencias, distribución normal.
- Determinar la tendencia central de una variable: promedio o media aritmética, mediana y moda.
- Determinar la dispersión de una variable: desviación estándar, varianza, rangos.

2) Estadística Inferencial

La estadística inferencial o inferencia estadística es la parte de la estadística que busca predecir o deducir características o resultados esperados de una población, basados en los datos obtenidos de una muestra de esa población.

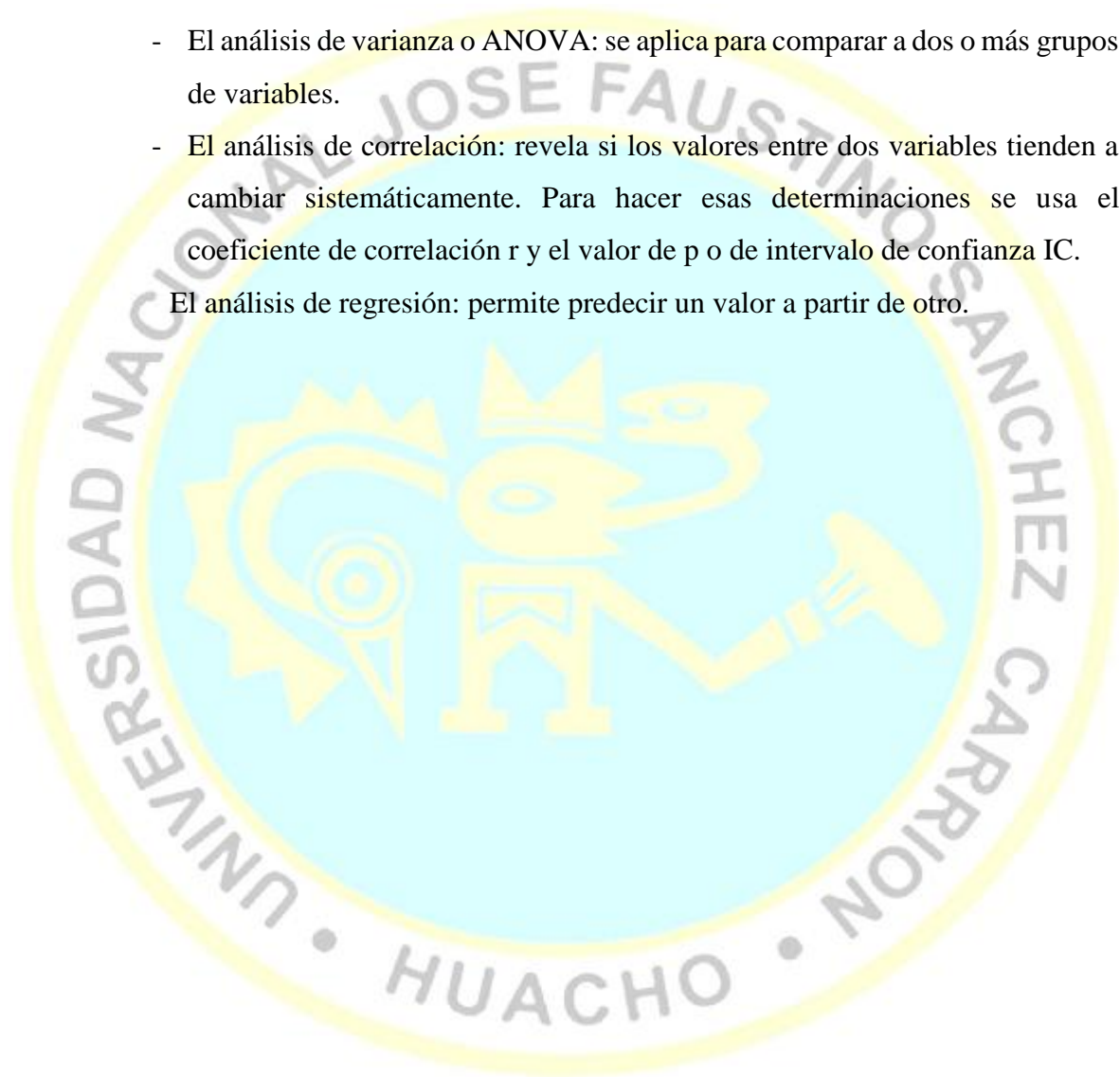
Al respecto Hernández et al. (2014), nos dicen. “el propósito de la investigación va más allá de describir las distribuciones de las variables, se

pretende probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo” (p. 209).

Dentro de las técnicas aplicadas en la estadística inferencial existen:

- El t test: se usa para comparar la media aritmética de dos grupos determinando si las diferencias entre los grupos ocurren al azar o de forma sistemática indicando una diferencia real.
- El análisis de varianza o ANOVA: se aplica para comparar a dos o más grupos de variables.
- El análisis de correlación: revela si los valores entre dos variables tienden a cambiar sistemáticamente. Para hacer esas determinaciones se usa el coeficiente de correlación r y el valor de p o de intervalo de confianza IC.

El análisis de regresión: permite predecir un valor a partir de otro.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Presentación de Cuadros, Gráficos e interpretación

En este apartado presentamos los resultados que se obtuvieron de la aplicación de la técnica de la encuesta, empleando como instrumentos el Cuestionario, para el recojo de datos y medir el resultado de las variables “Clima Laboral y Desempeño Laboral”.

Los resultados obtenidos, nos permitieron determinar el índice o grado de relación existentes entre las variables las variables “Clima Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de la oficina de recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima”.

Estas presentaciones de resultados lo hacemos a través de tablas en función de estas dos variables, así como sus dimensiones, según Baremo, “mediante gráficos estadísticos, que se detallan con su respectivo análisis e interpretación”.

Para el análisis de la “variable Clima Laboral” se utilizan los resultados de 15 ítems, asignándole un grupo de preguntas por cada dimensión siendo 03 dimensiones por cada variable.

Para el análisis de la “variable Desempeño Laboral” se utilizan los resultados de 15 ítems, asignándole un grupo de preguntas por cada dimensión siendo 03 dimensiones por cada variable.

La escala de valoración que se utilizó es el método de investigación desarrollado por Rensis Likert, basado en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios.

A.- DE LA VARIABLE X: CLIMA LABORAL

Dimensión 01: El Autoritario Paternalista

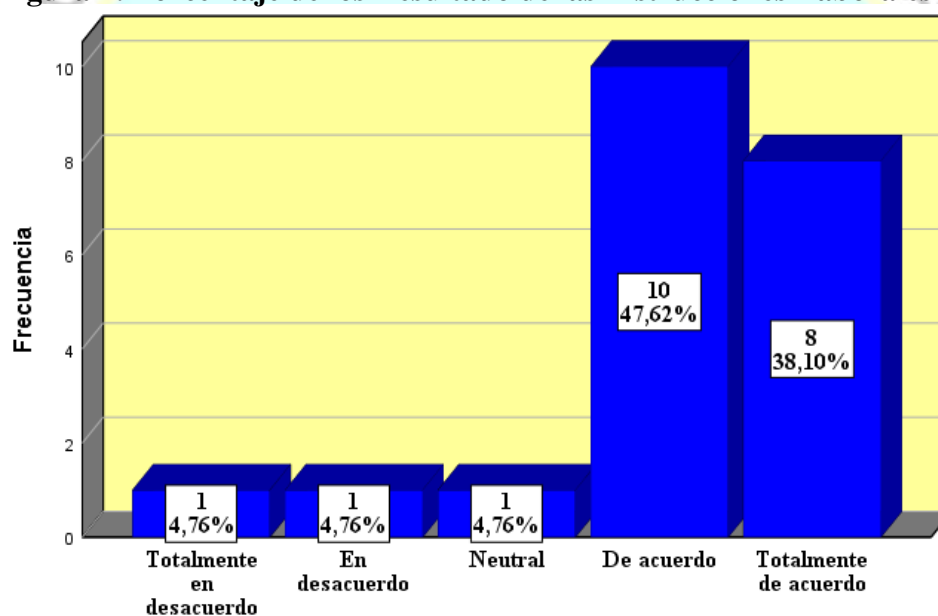
1.- ¿Usted cree que las instrucciones laborales reducen los errores en el cumplimiento de funciones?

Tabla 1: Resultado de las Instrucciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 1: Porcentaje de los Resultado de las Instrucciones Laborales



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 01, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

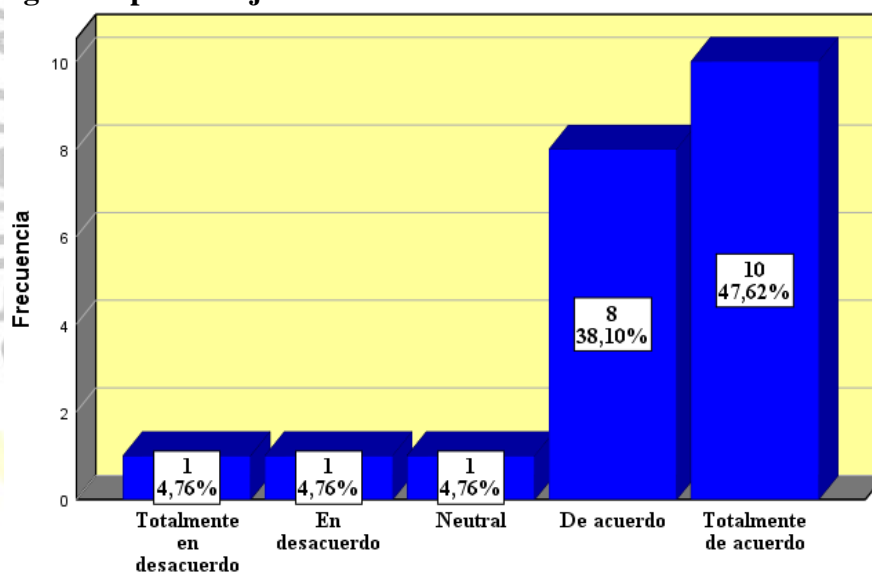
02.- ¿Usted cree que la Confianza Condescendientes generan incomodidad en los colaboradores?

Tabla 2: Confianza Condescendiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	8	38,1	38,1	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 2: porcentaje de la Confianza Condescendientes



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 02, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 8 (38.1%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

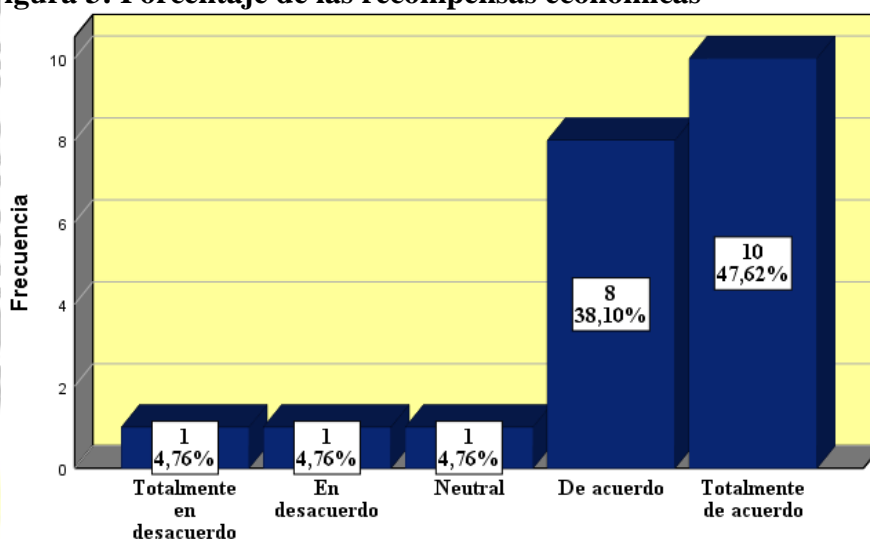
03.- ¿Usted cree que las recompensas económicas se deben dar cuando realices un buen trabajo?

Tabla 3: Resultado de las recompensas económicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	8	38,1	38,1	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 3: Porcentaje de las recompensas económicas



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

. De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 03, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 8 (38.1%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

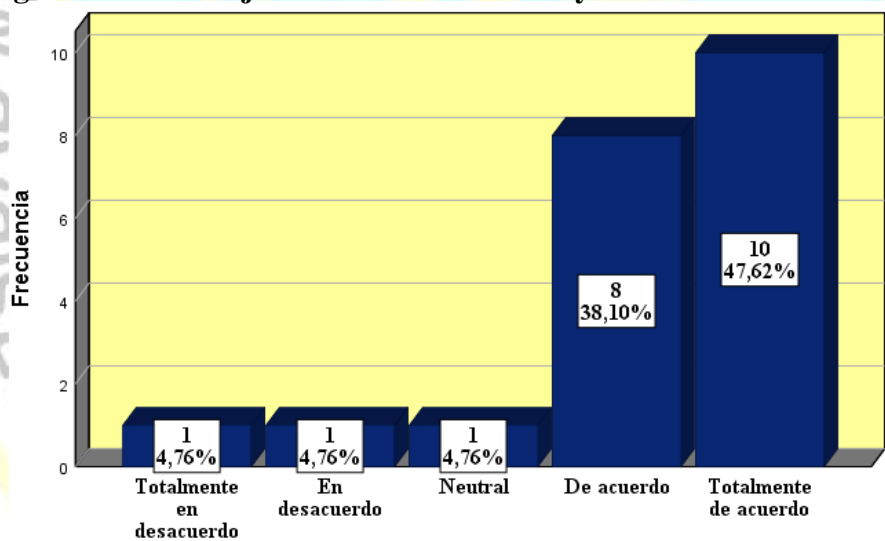
04.- ¿Usted cree que el Ambiente Estable y Estructurado mejoran el estado de ánimo del trabajador?

Tabla 4: Ambiente Estable y Estructurado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
Neutral	1	4,8	4,8	14,3
De acuerdo	8	38,1	38,1	52,4
Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 4: Porcentaje del Ambiente Estable y Estructurado



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 04, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 8 (38.1%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

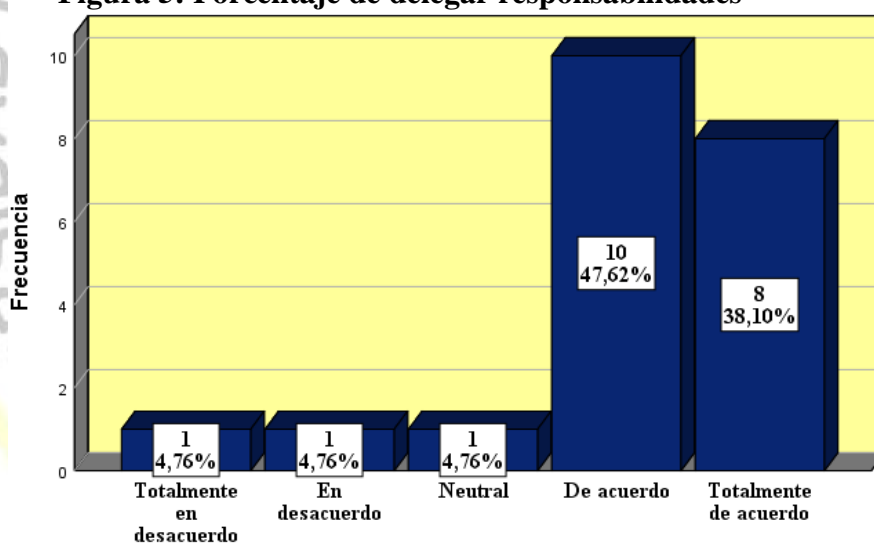
05.- ¿Consideras que al no delegar responsabilidades es causa de desconfianza en el colaborador?

Tabla 5: Delegar Responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 5: Porcentaje de delegar responsabilidades



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 05, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

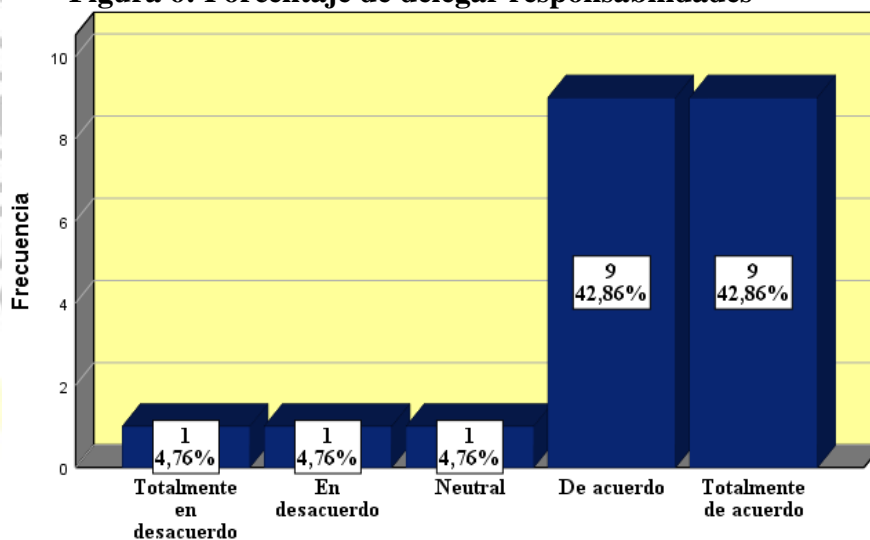
06.- ¿Usted cree que los ambientes reducidos desconcentran y no permiten realizar un trabajo adecuado?

Tabla 6: Ambientes Reducidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	9	42,9	42,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 6: Porcentaje de delegar responsabilidades



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 06, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 9 (42.9%) dijeron de acuerdo y 9 (42.9%) dijeron totalmente de acuerdo.

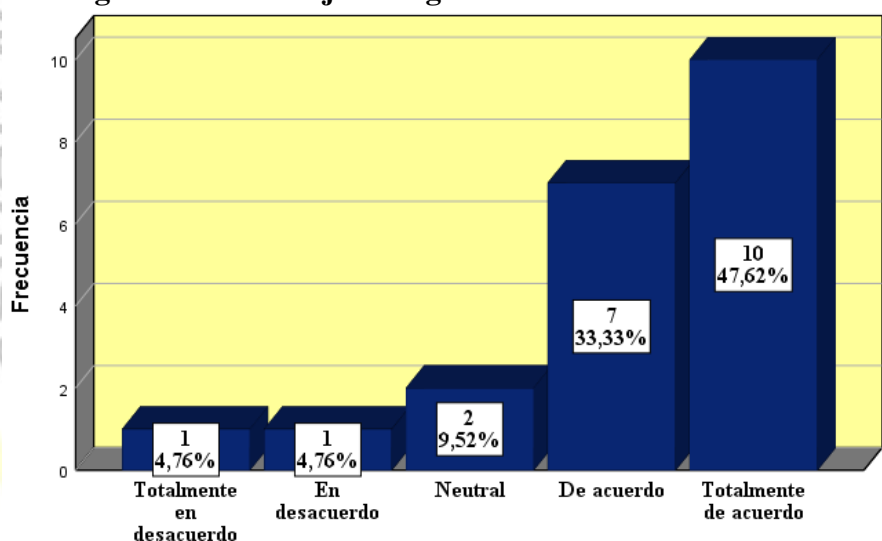
07.- ¿Usted cree que la tugurización ambiental genera incomodidad al desarrollar su labor en el colaborador?

Tabla 7: Tugurización Ambiental

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
Neutral	2	9,5	9,5	19,0
De acuerdo	7	33,3	33,3	52,4
Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 7: Porcentaje de tugurización ambiental



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 07, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 2 (9.5%) dijeron Neutral; 7 (33.3%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

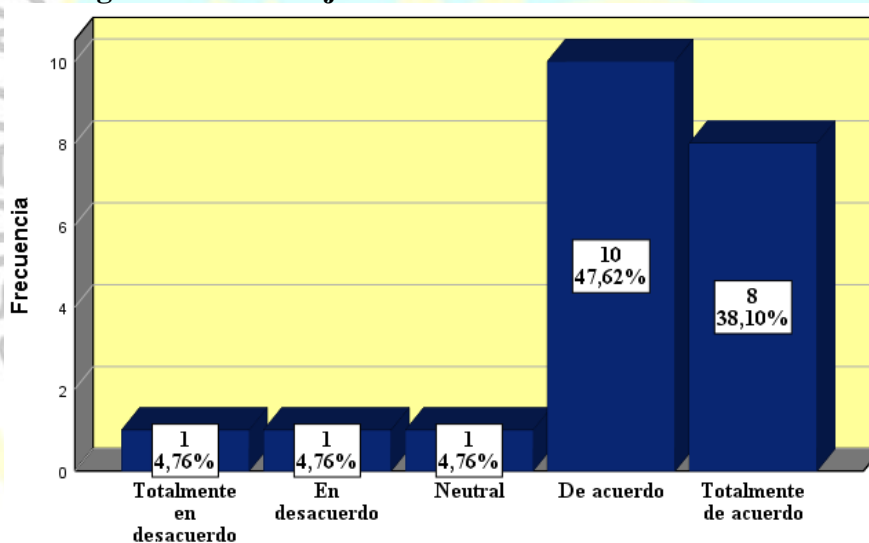
08.- ¿Usted cree que la adecuada iluminación del ambiente mejora el desarrollo del trabajo?

Tabla 8: iluminación del ambiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 8: Porcentaje de iluminación del ambiente



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 08, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

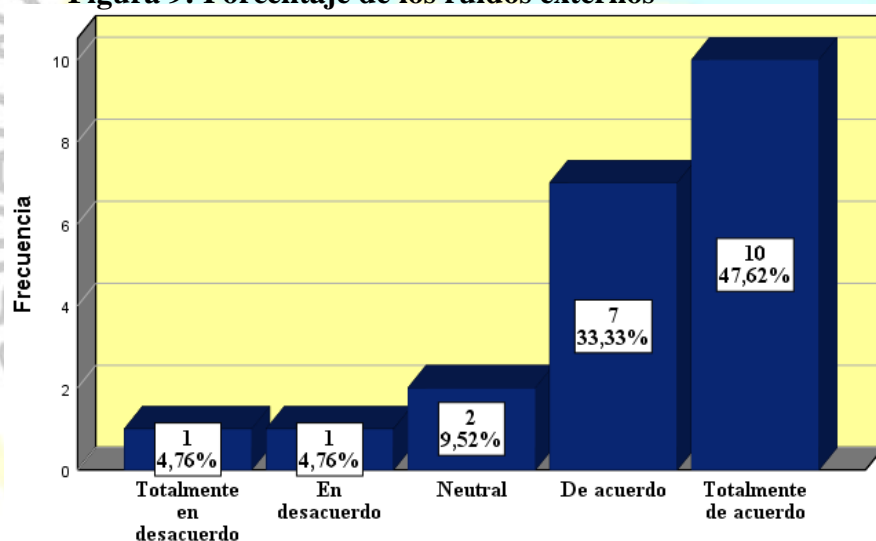
09.- ¿Usted cree que los ruidos externos impiden tener una buena comunicación entre los colaboradores?

Tabla 9: Ruidos Externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	2	9,5	9,5	19,0
	De acuerdo	7	33,3	33,3	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 9: Porcentaje de los ruidos externos



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 09, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 2 (9.5%) dijeron Neutral; 7 (33.3%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

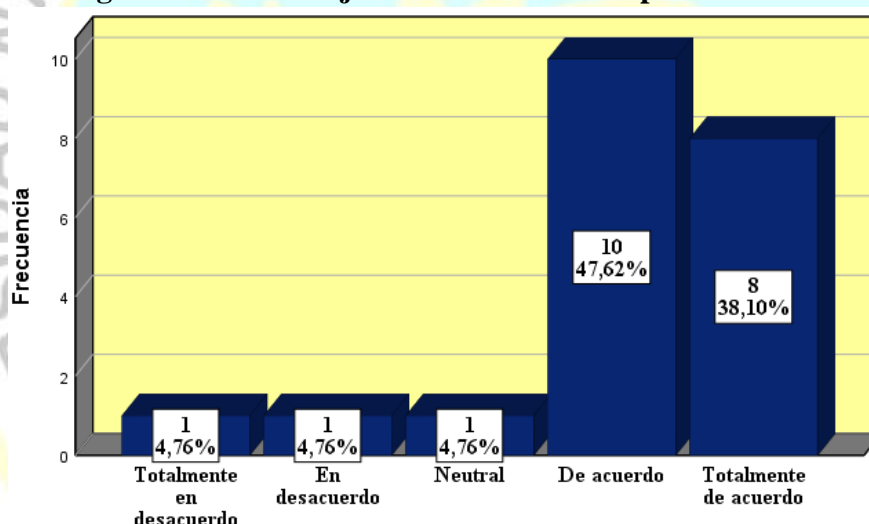
10.- ¿Usted cree que la ubicación de las personas y los muebles apropiadamente crea espacios adecuados para un ambiente agradable?

Tabla 10: Ubicación de las Personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
Neutral	1	4,8	4,8	14,3
De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 10: Porcentaje de ubicación de las personas



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 10, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

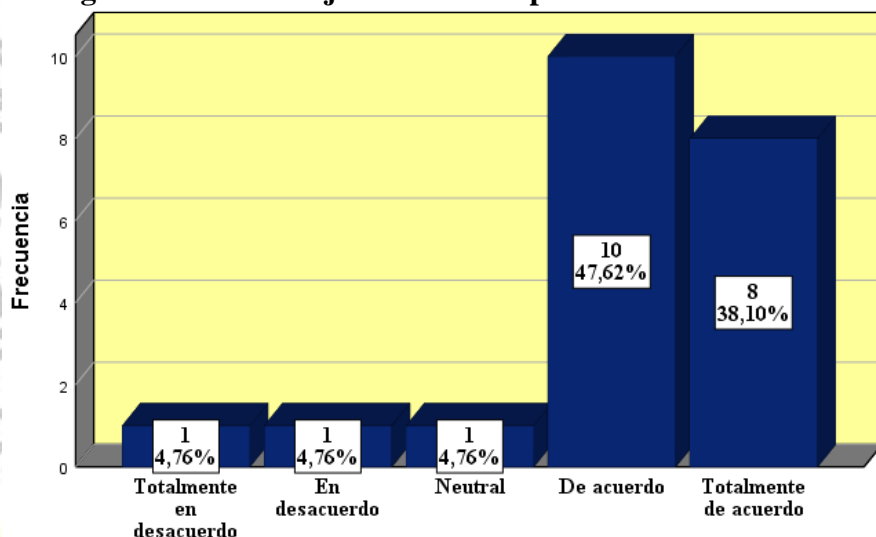
11.- ¿Usted cree que las recompensas es una forma de valorar el trabajo?

Tabla 11: Resultado de las recompensas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
Neutral	1	4,8	4,8	14,3
De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 11: Porcentaje de las recompensas



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 11, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

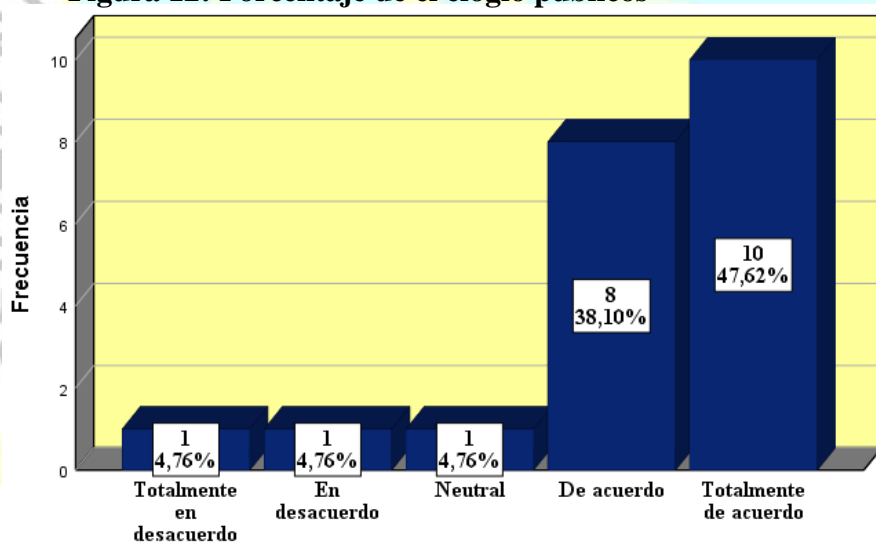
12.- ¿Usted cree que el elogio público debe ser una práctica constante en los directivos?

Tabla 12: Elogio Público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	8	38,1	38,1	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 12: Porcentaje de el elogio públicos



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 12, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 8 (38.1%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

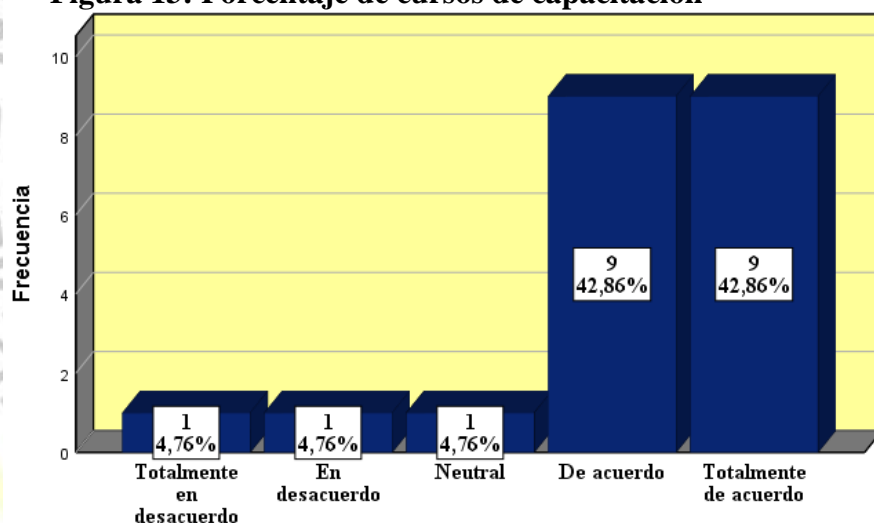
13.- ¿Usted cree que participar en cursos de capacitación mejora el desempeño de las funciones del colaborador?

Tabla 13: Resultado de cursos de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	9	42,9	42,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 13: Porcentaje de cursos de capacitación



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 13, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 9 (42.9%) dijeron de acuerdo y 9 (42.9%) dijeron totalmente de acuerdo.

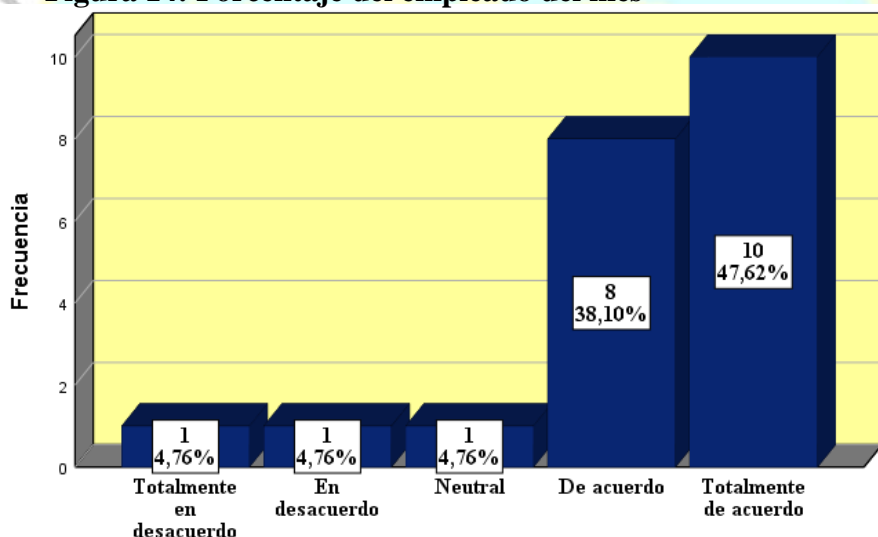
14.- ¿Usted cree que se debe reconocer como el empleado del mes al colaborador sobresaliente?

Tabla 14: El Empleado del Mes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	8	38,1	38,1	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 14: Porcentaje del empleado del mes



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 14, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 8 (38.1%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo

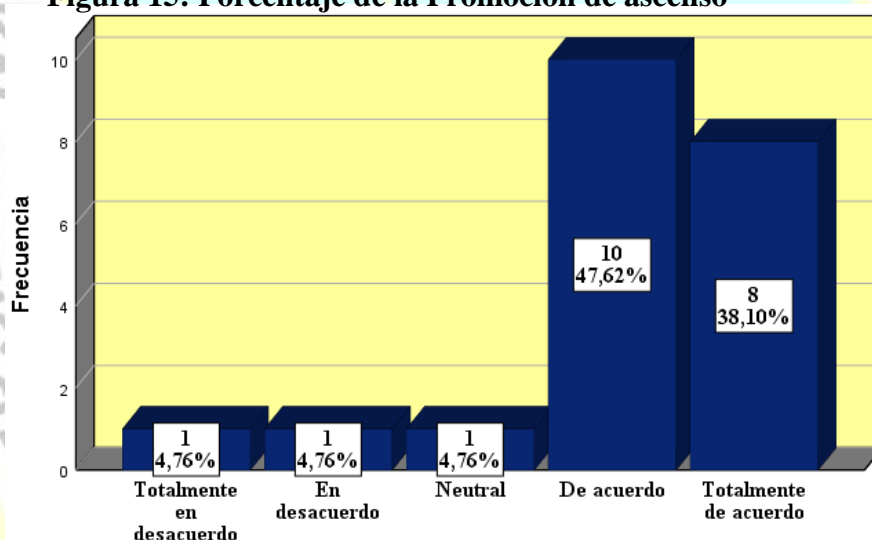
15.- ¿Usted cree que la Promoción de ascenso es una recompensa al esfuerzo y dedicación?

Tabla 15: Promoción de Ascenso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 15: Porcentaje de la Promoción de ascenso



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 15, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

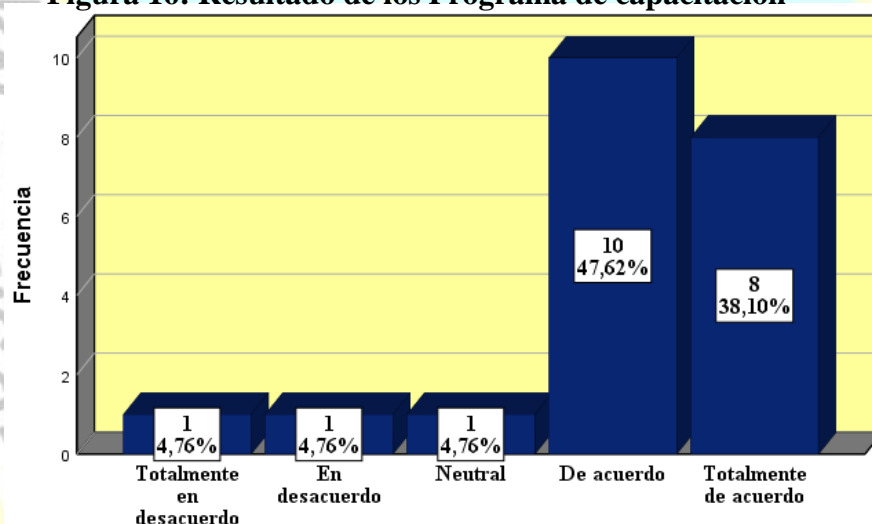
16.- ¿Usted cree que los Programa de capacitación mejoran los conocimientos de los colaboradores para realizar mejor sus funciones?

Tabla 16: Programa de Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 16: Resultado de los Programa de capacitación



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 16, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

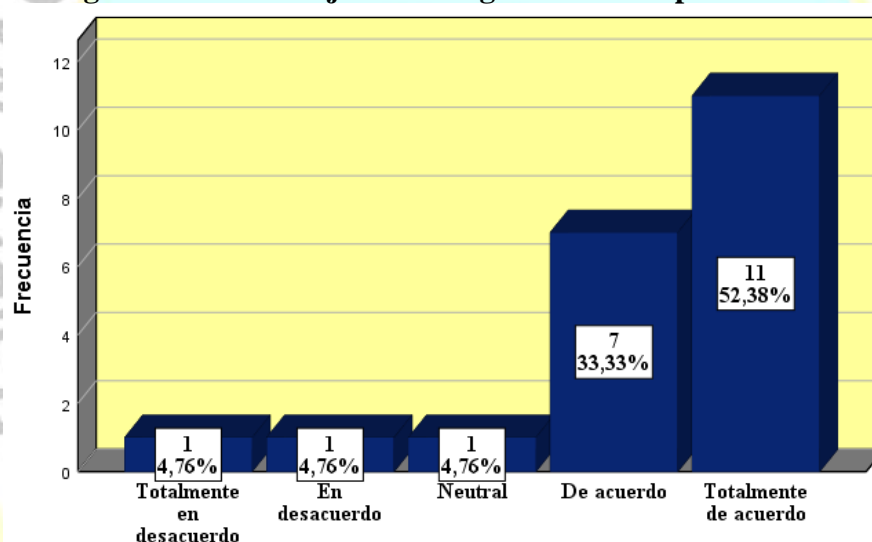
17. ¿Usted cree que para la Asignación de responsabilidades se considera la experiencia y la responsabilidad?

Tabla 17: Asignación de Responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
Neutral	1	4,8	4,8	14,3
De acuerdo	7	33,3	33,3	47,6
Totalmente de acuerdo	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 17: Porcentaje de la Asignación de responsabilidades



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 17, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 7 (33.3%) dijeron de acuerdo y 11 (52.4%) dijeron totalmente de acuerdo.

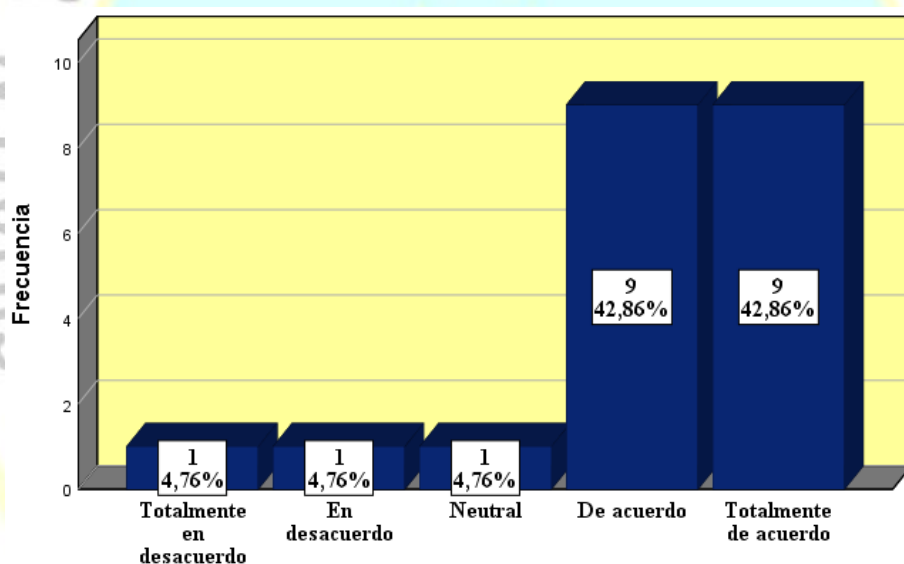
18.- ¿Usted cree que los horarios flexibles mejoran el estado anímico para desarrollar mejor su trabajo?

Tabla 18: Horarios Flexibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	9	42,9	42,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 18: Porcentaje de los horarios flexibles



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 18, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 9 (42.9%) dijeron de acuerdo y 9 (42.9%) dijeron totalmente de acuerdo.

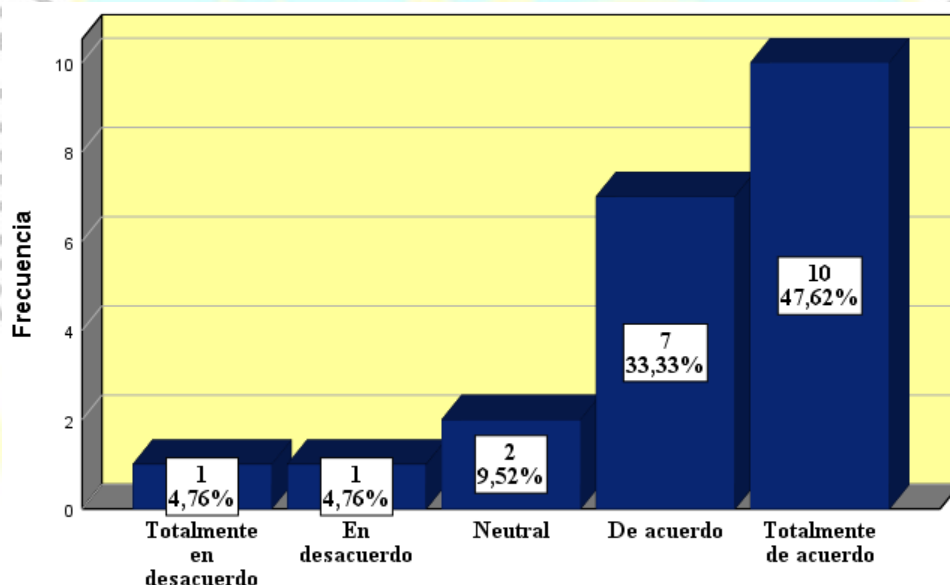
19.- ¿Usted cree que el trabajo en equipo ayuda a disminuir errores en los resultados?

Tabla 19: Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	2	9,5	9,5	19,0
	De acuerdo	7	33,3	33,3	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 19: Porcentaje del Trabajo en equipo



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 19, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 2 (9.5%) dijeron Neutral; 7 (33.3%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

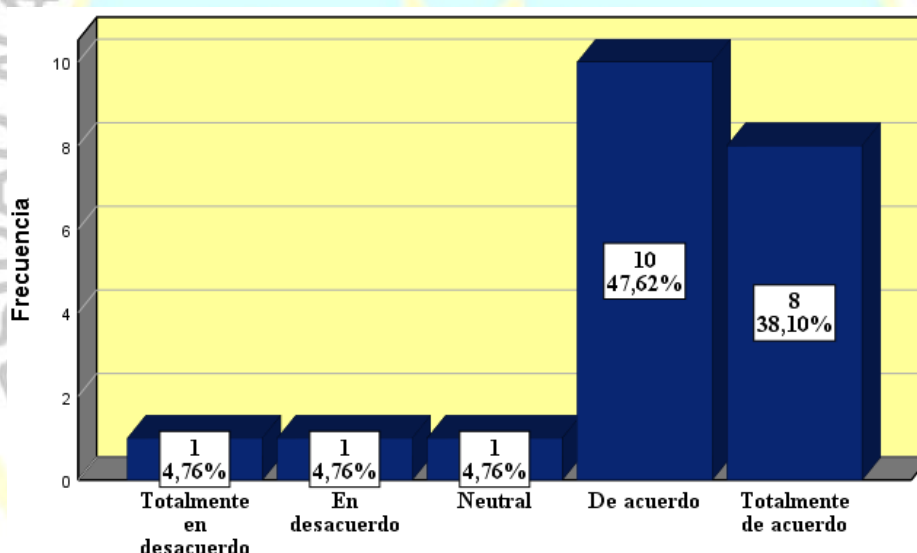
20.- ¿Usted cree que la formación académica mejora la calidad de resolver los problemas?

Tabla 20: Formación Académica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 20: Porcentaje de la Formación académica



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 20, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

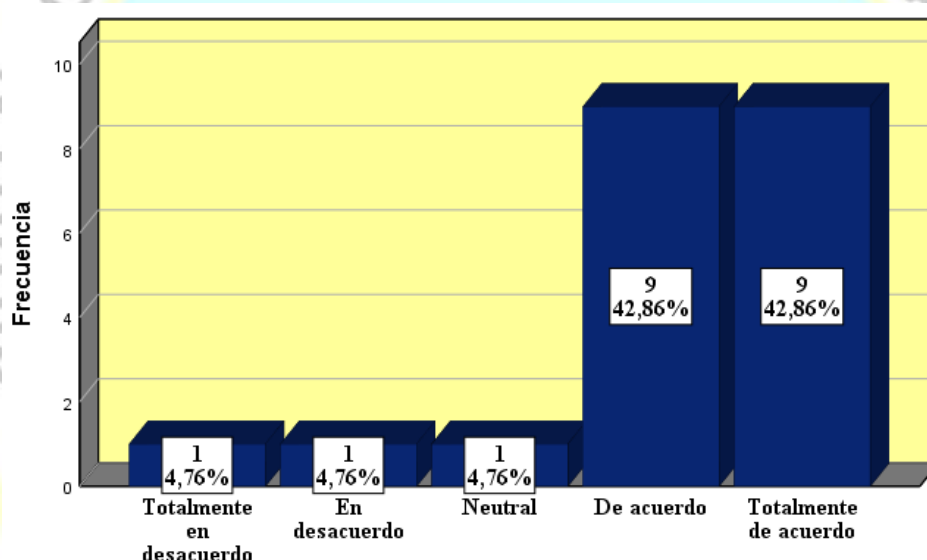
21.- ¿Usted cree que la motivación extrínseca es un factor para el colaborador salga puntal del trabajo?

Tabla 21: Motivación Extrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	9	42,9	42,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 21: Porcentaje de la Motivación extrínseca



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 21, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 9 (42.9%) dijeron de acuerdo y 9 (42.9%) dijeron totalmente de acuerdo.

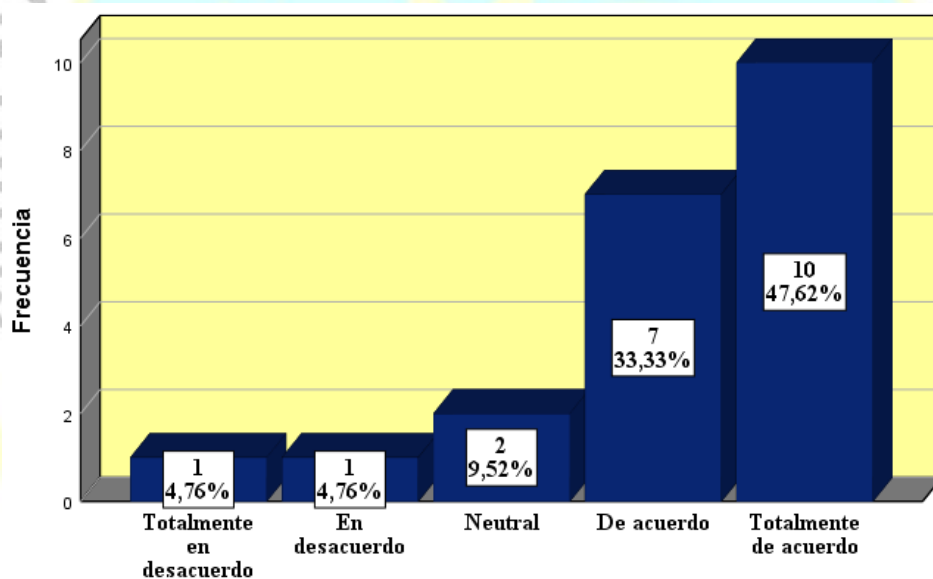
22.- ¿Usted cree que la Motivación intrínseca incrementa el interés de realizar mejor sus funciones?

Tabla 22: Resultado de la Motivación intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	2	9,5	9,5	19,0
	De acuerdo	7	33,3	33,3	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 22: Porcentaje de la Motivación intrínseca



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 22, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 2 (9.5%) dijeron Neutral; 7 (33.3%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

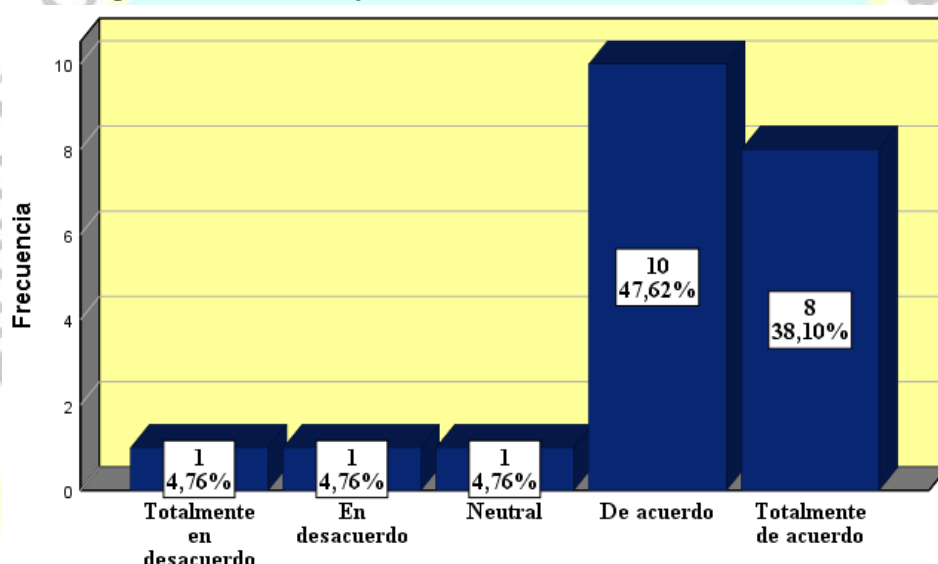
23.- ¿Usted cree que se debe crear una cultura de motivación transitiva en los colaboradores?

Tabla 23: Motivación Transitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 23: Porcentaje de la Motivación Transitiva



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 23, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

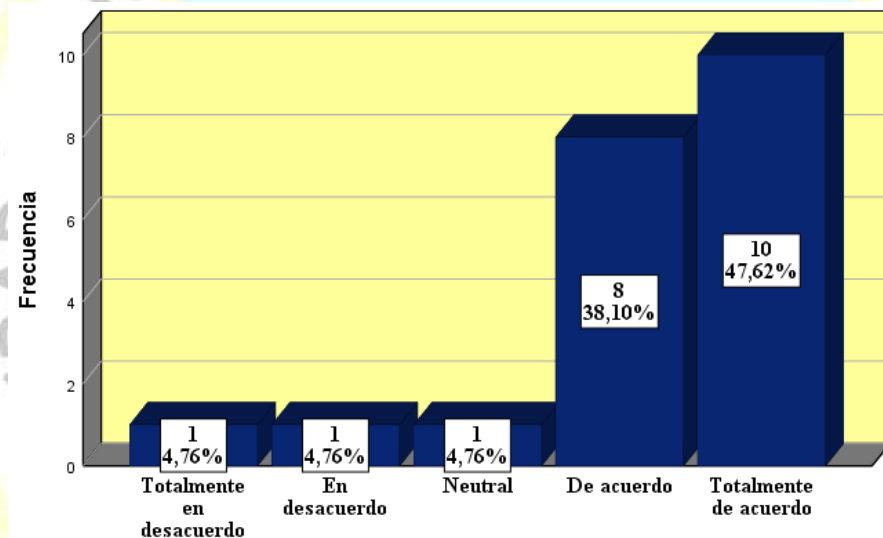
24.- ¿Usted cree que se debe crear una cultura de Motivación trascendente?

Tabla 24: Motivación Trascendente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	8	38,1	38,1	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 24: Porcentaje de la Motivación Trascendente



Nota: Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 24, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 8 (38.1%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

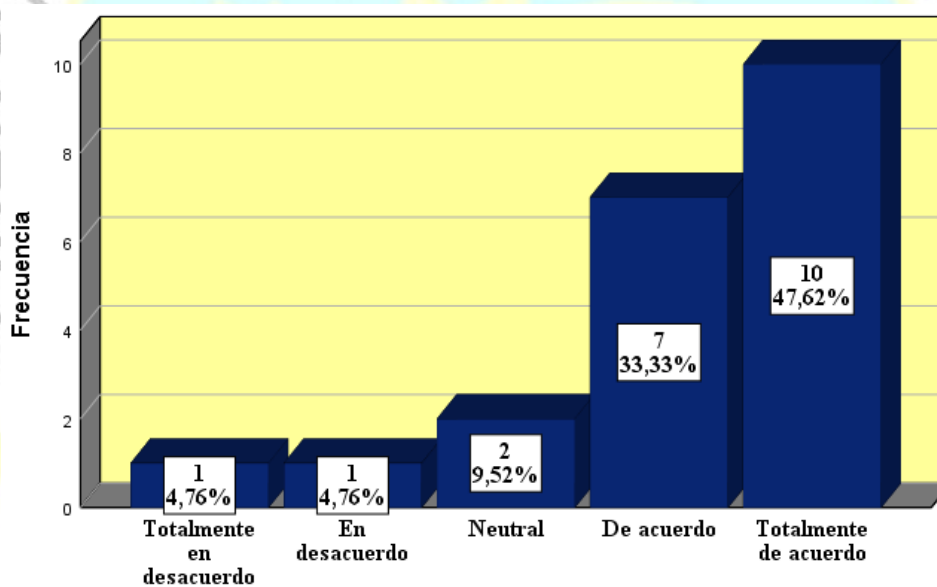
25.- ¿Usted cree que el crecimiento profesional se da con las oportunidades que otorga el jefe?

Tabla 25: Crecimiento Profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	2	9,5	9,5	19,0
	De acuerdo	7	33,3	33,3	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 25: Porcentaje del Crecimiento Profesional



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 25, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 2 (9.5%) dijeron Neutral; 7 (33.3%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

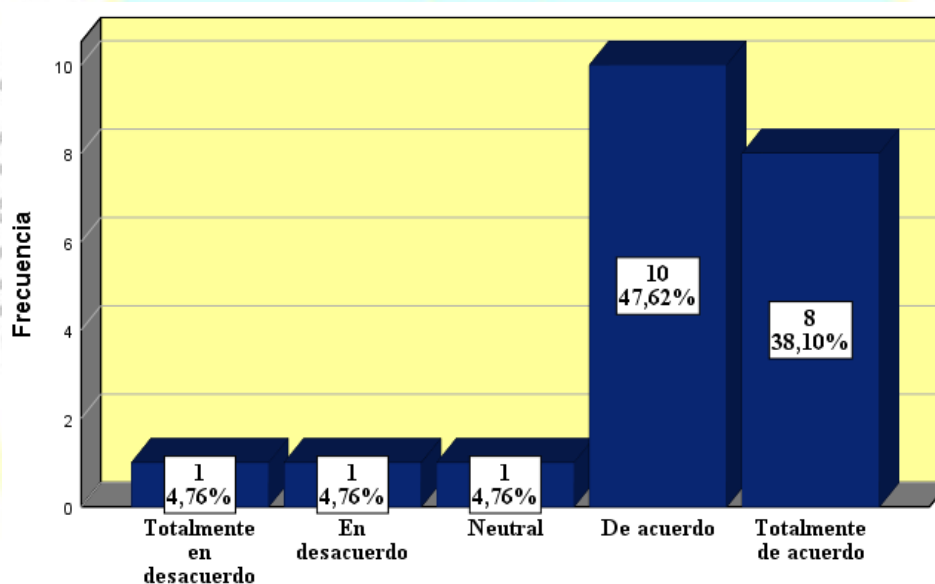
26.- ¿Usted cree que la capacitación especializadas amplia los conocimientos del puesto?

Tabla 26 : Capacitación Especializadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 26: Porcentaje de Capacitación Especializadas



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 26, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

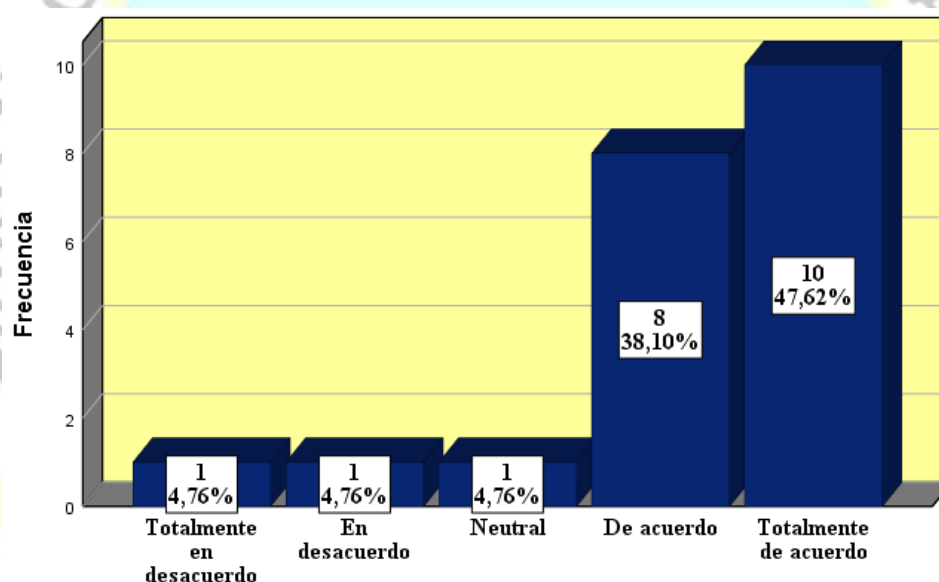
27.- ¿Usted cree que laborar fuera de las jornadas laborales incrementa la cantidad de producción?

Tabla 27: Jornadas Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	8	38,1	38,1	52,4
	Totalmente de acuerdo	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 27: Porcentaje de Jornadas Laborales



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 27, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 8 (38.1%) dijeron de acuerdo y 10 (47.6%) dijeron totalmente de acuerdo.

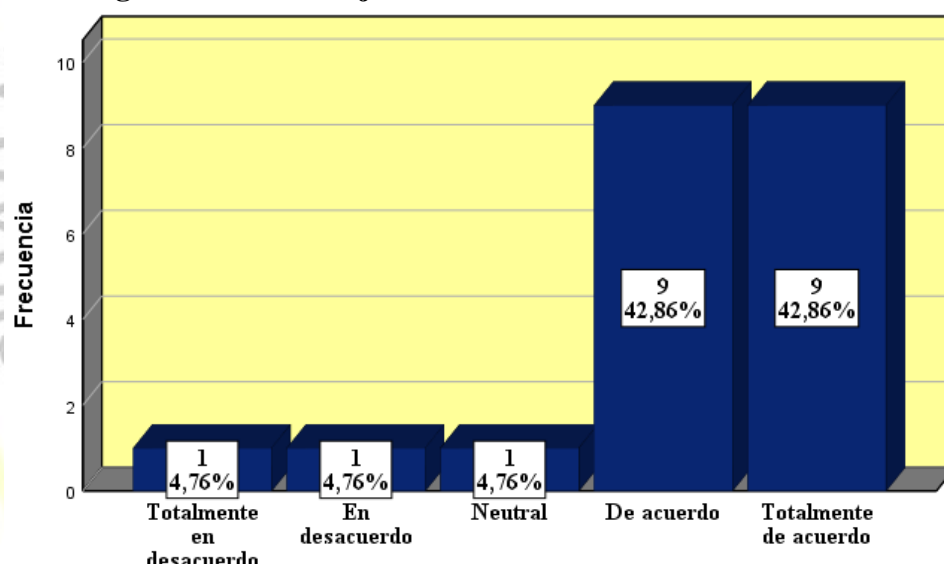
28.- ¿Usted cree que las Actividades multitareas reduce la calidad de los resultados?

Tabla 28: Actividades Multitareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	9	42,9	42,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 28: Porcentaje de Actividades Multitareas



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 28, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 9 (42.9%) dijeron de acuerdo y 9 (42.9%) dijeron totalmente de acuerdo.

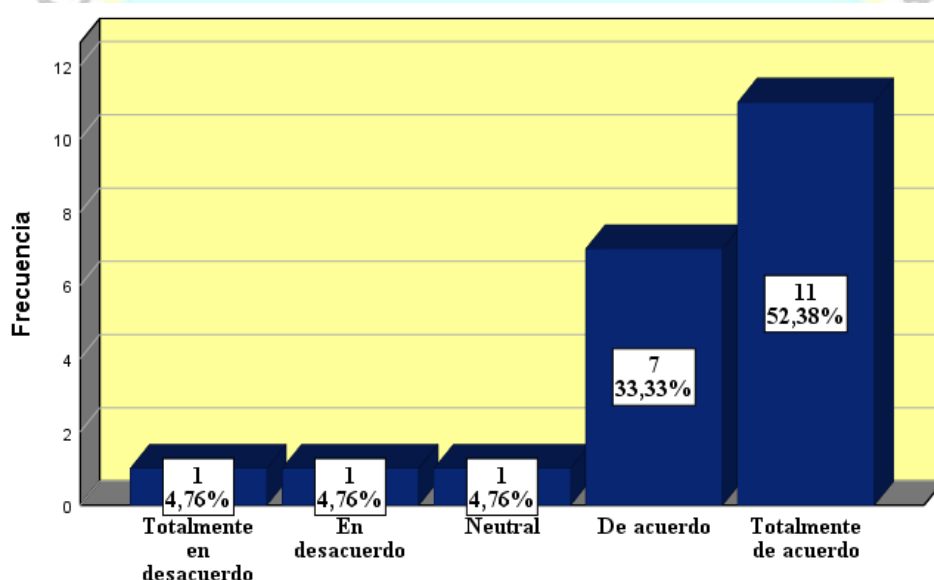
29.- ¿Usted cree que los descansos cortos durante el día generan fastidio en el colaborador al desarrollar el trabajo?

Tabla 29: Descanso Cortos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	7	33,3	33,3	47,6
	Totalmente de acuerdo	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 29: Porcentaje de Descanso Cortos



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 29, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 7 (33.3%) dijeron de acuerdo y 11 (52.4%) dijeron totalmente de acuerdo.

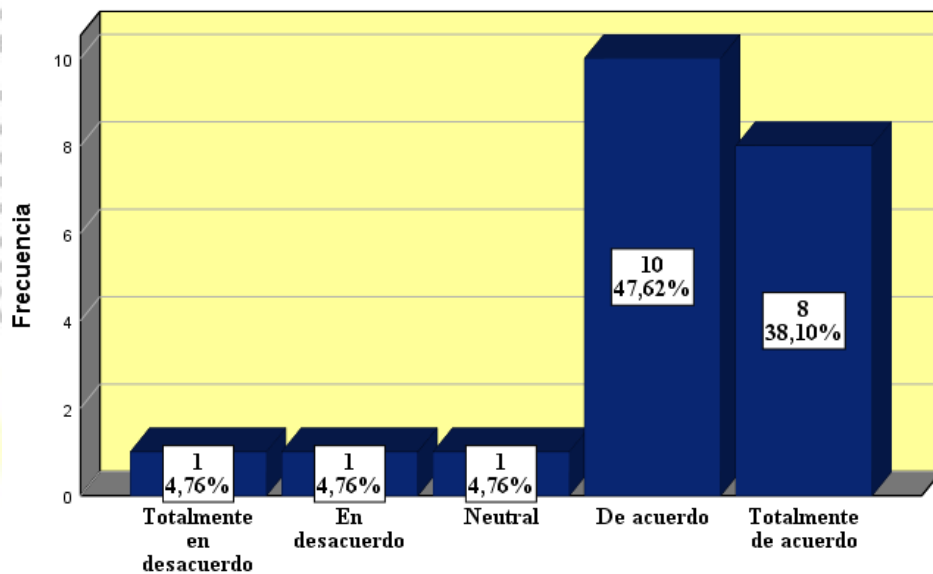
30.- ¿Usted cree que las malas condiciones laborales inciden en el estado de ánimo del colaborador?

Tabla 30: Malas Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	1	4,8	4,8	9,5
	Neutral	1	4,8	4,8	14,3
	De acuerdo	10	47,6	47,6	61,9
	Totalmente de acuerdo	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

Figura 30: Porcentaje de Malas Condiciones Laborales



Nota: Elaboración Propia

Interpretación

De una muestra de 21 colaboradores respecto a la pregunta 30, contestaron de la siguiente manera: 1 (4.8%) dijeron que Totalmente en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron en desacuerdo; 1 (4.8%) dijeron Neutral; 10 (47.6%) dijeron de acuerdo y 8 (38.1%) dijeron totalmente de acuerdo.

Análisis Estadístico
Estadística descriptiva

Categoría – Escala de Lickert	
Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Tabla 31: Variable X Clima Laboral y Variable Y Desempeño laboral

		Estadísticos	
		V1 - Clima Laboral	V2 - Desempeño Laboral
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		62,10	62,19
Error estándar de la media		2,135	2,166
Mediana		66,00	66,00
Moda		66	67
Desv. Desviación		9,782	9,928
Varianza		95,690	98,562
Asimetría		-1,904	-2,146
Error estándar de asimetría		,501	,501
Curtosis		3,338	4,823
Error estándar de curtosis		,972	,972
Rango		40	40
Mínimo		33	30
Máximo		73	70
Suma		1304	1306

Nota: Elaboración Propia

Tabla 32: Estadística Descriptiva de las Preguntas

		Estadísticos																													
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
N	Válido	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,10	4,19	4,19	4,19	4,10	4,14	4,14	4,10	4,14	4,10	4,10	4,19	4,14	4,19	4,10	4,10	4,24	4,14	4,14	4,10	4,14	4,14	4,10	4,19	4,14	4,10	4,19	4,14	4,24	4,10
Error estándar de la media		,228	,235	,235	,235	,228	,232	,242	,228	,242	,228	,228	,235	,232	,235	,228	,228	,238	,232	,242	,228	,232	,242	,228	,235	,242	,228	,235	,232	,238	,228
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
Moda		4	5	5	5	4	4 ^a	5	4	5	4	4	5	4 ^a	5	4	4	5	4 ^a	5	4	4 ^a	5	4	5	5	4	5	4 ^a	5	4
Desv. Desviación		1,044	1,078	1,078	1,078	1,044	1,062	1,108	1,044	1,108	1,044	1,044	1,078	1,062	1,078	1,044	1,044	1,091	1,062	1,108	1,044	1,062	1,108	1,044	1,078	1,108	1,044	1,078	1,062	1,091	1,044
Varianza		1,090	1,162	1,162	1,162	1,090	1,129	1,229	1,090	1,229	1,090	1,090	1,162	1,129	1,162	1,090	1,090	1,190	1,129	1,229	1,090	1,129	1,229	1,090	1,162	1,229	1,090	1,162	1,129	1,190	1,090
Asimetría		1,662	1,740	1,740	1,740	1,662	1,693	1,526	1,662	1,526	1,662	1,662	1,740	1,693	1,740	1,662	1,662	1,799	1,693	1,526	1,662	1,693	1,526	1,662	1,740	1,526	1,662	1,740	1,693	1,799	1,662
Error estándar de asimetría		,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501
Curtosis		3,186	3,143	3,143	3,143	3,186	3,132	2,195	3,186	2,195	3,186	3,186	3,143	3,132	3,143	3,186	3,186	3,216	3,132	2,195	3,186	3,132	2,195	3,186	3,143	2,195	3,186	3,143	3,132	3,216	3,186
Error estándar de curtosis		,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972
Rango		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma		86	88	88	88	86	87	87	86	87	86	86	88	87	88	86	86	89	87	87	86	87	87	86	88	87	86	88	87	89	86

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño

Nota: Elaboración Propia

Tabla 33: Total Resultados de encuestas de la D1V1 y D1V2

Categoría	Dimensión 01V1						Dimensión 01V2			
	P1	P2	P3	P4	P5	P16	P17	P18	P19	P20
Totalmente en desacuerdo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
En Desacuerdo	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Neutral	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1
De acuerdo	4	10	8	8	8	10	10	7	9	7
Totalmente de acuerdo	5	8	10	10	10	8	8	11	9	10
Total		1	1	1	1	1	21	21	21	21

Nota: Elaboración Propia

Tabla 34: V1D1 - Autoritario paternalista y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional

		Estadísticos	
		V1D1 - Autoritario paternalista	V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		20,76	20,71
Error estándar de la media		,717	,756
Mediana		22,00	22,00
Moda		23	22
Desv. Desviación		3,285	3,466
Varianza		10,790	12,014
Asimetría		-1,900	-1,613
Error estándar de asimetría		,501	,501
Curtosis		3,252	2,177
Error estándar de curtosis		,972	,972
Rango		12	14
Mínimo		11	11
Máximo		23	25
Suma		436	435

Nota: Elaboración Propia

Tabla 35: Estadística Descriptiva V1D1 - Autoritario paternalista y V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional

		Estadísticos									
		P1	P2	P3	P4	P5	P16	P17	P18	P19	P20
N	Válido	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,10	4,19	4,19	4,19	4,10	4,10	4,24	4,14	4,14	4,10
Error estándar de la media		,228	,235	,235	,235	,228	,228	,238	,232	,242	,228
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	5	5	5	4	4	5	4 ^a	5	4
Desv. Desviación		1,044	1,078	1,078	1,078	1,044	1,044	1,091	1,062	1,108	1,044
Varianza		1,090	1,162	1,162	1,162	1,090	1,090	1,190	1,129	1,229	1,090
Asimetría		-1,662	-1,740	-1,740	-1,740	-1,662	-1,662	-1,799	-1,693	-1,526	-1,662
Error estándar de asimetría		,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501
Curtosis		3,186	3,143	3,143	3,143	3,186	3,186	3,216	3,132	2,195	3,186
Error estándar de curtosis		,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972
Rango		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma		86	88	88	88	86	86	89	87	87	86

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota: Elaboración Propia

Tabla 36: Total Resultados de encuestas de la D2V1 y D2V2

Categoría		Dimensión 02V1					Dimensión 02V2				
		P6	P7	P8	P9	P10	P21	P22	P23	P24	P25
Totalmente en desacuerdo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
En Desacuerdo	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Neutral	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
De acuerdo	4	9	7	10	7	10	9	7	10	8	7
Totalmente de acuerdo	5	9	10	8	10	8	9	10	8	10	10
Total		21	21	21	21	21	21	21	21	21	21

Nota: Elaboración Propia

Tabla 37: V1D2 - Condiciones físicas y V2D2 - La Motivación

		Estadísticos	
		V1D2 - Condiciones físicas	V2D2 - La Motivación
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		20,62	20,71
Error estándar de la media		,742	,793
Mediana		22,00	21,00
Moda		22	21
Desv. Desviación		3,398	3,635
Varianza		11,548	13,214
Asimetría		-1,717	-2,341
Error estándar de asimetría		,501	,501
Curtosis		2,593	7,026
Error estándar de curtosis		,972	,972
Rango		14	16
Mínimo		11	8
Máximo		25	24
Suma		433	435

Nota: Elaboración Propia

Tabla 38 :Estadística Descriptiva V1D2 - Condiciones físicas y V2D2 - La Motivación

		Estadísticos									
		P6	P7	P8	P9	P10	P21	P22	P23	P24	P25
N	Válido	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,14	4,14	4,10	4,14	4,10	4,14	4,14	4,10	4,19	4,14
Error estándar de la media		,232	,242	,228	,242	,228	,232	,242	,228	,235	,242
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4 ^a	5	4	5	4	4 ^a	5	4	5	5
Desv. Desviación		1,062	1,108	1,044	1,108	1,044	1,062	1,108	1,044	1,078	1,108
Varianza		1,129	1,229	1,090	1,229	1,090	1,129	1,229	1,090	1,162	1,229
Asimetría		-1,693	-1,526	-1,662	-1,526	-1,662	-1,693	-1,526	-1,662	-1,740	-1,526
Error estándar de asimetría		,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501
Curtosis		3,132	2,195	3,186	2,195	3,186	3,132	2,195	3,186	3,143	2,195
Error estándar de curtosis		,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972
Rango		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma		87	87	86	87	86	87	87	86	88	87

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota: Elaboración Propia

Tabla 39: Total Resultados de encuestas de la D3V1 y D3V2

Categoría		Dimensión 03V1					Dimensión 03V2				
		P11	P12	P13	P14	P15	P26	P27	P28	P29	P30
Totalmente en desacuerdo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
En Desacuerdo	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Neutral	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
De acuerdo	4	10	8	9	8	10	10	8	9	7	10
Totalmente de acuerdo	5	8	10	9	10	8	8	10	9	11	8
Total		21	21	21	21	21	21	21	21	21	21

Nota: Elaboración Propia

Tabla 40: V1D3 – Reconocimiento y V2D3 - La Productividad

		Estadísticos	
		V1D3 - Reconocimiento	V2D3 - La Productividad
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		20,71	20,76
Error estándar de la media		,727	,727
Mediana		22,00	22,00
Moda		22	23
Desv. Desviación		3,334	3,330
Varianza		11,114	11,090
Asimetría		-1,684	-1,790
Error estándar de asimetría		,501	,501
Curtosis		2,915	2,938
Error estándar de curtosis		,972	,972
Rango		14	13
Mínimo		11	11
Máximo		25	24
Suma		435	436

Nota: Elaboración Propia

Tabla 41: Estadística Descriptiva V1D3 - Reconocimiento y V2D3 - La Productividad

		Estadísticos									
		P11	P12	P13	P14	P15	P26	P27	P28	P29	P30
N	Válido	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,10	4,19	4,14	4,19	4,10	4,10	4,19	4,14	4,24	4,10
Error estándar de la media		,228	,235	,232	,235	,228	,228	,235	,232	,238	,228
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
Moda		4	5	4 ^a	5	4	4	5	4 ^a	5	4
Desv. Desviación		1,044	1,078	1,062	1,078	1,044	1,044	1,078	1,062	1,091	1,044
Varianza		1,090	1,162	1,129	1,162	1,090	1,090	1,162	1,129	1,190	1,090
Asimetría		-1,662	-1,740	-1,693	-1,740	-1,662	-1,662	-1,740	-1,693	-1,799	-1,662
Error estándar de asimetría		,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501	,501
Curtosis		3,186	3,143	3,132	3,143	3,186	3,186	3,143	3,132	3,216	3,186
Error estándar de curtosis		,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972	,972
Rango		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma		86	88	87	88	86	86	88	87	89	86

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota: Elaboración Propia

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Prueba de normalidad

La prueba de bondad de ajuste “permiten verificar qué tipo de distribución siguen nuestros datos y, por tanto, qué pruebas (paramétricas o no) podemos llevar a cabo en el contraste estadístico”.

En ese sentido, “si el tamaño muestral es igual o menor a cincuenta (50) la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro-Wilks”.

De otro lado, “si el tamaño muestral es mayor a cincuenta (50) la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Kolmogorov-Smirnov, Conocida como prueba K-S”, es una prueba de significación estadística para cotejar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal, esta prueba se emplea para variables cuantitativa continuas.

Según lo argumentado, la muestra a estudiar en este estudio es de 21 colaboradores, en consecuencia, la prueba a usarse será de Shapiro-Wilks.

Hipótesis de normalidad

Ho: “La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal”.

Ha: “La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión”.

“Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)”

“Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha”

Tabla 42: Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 - Clima Laboral	,331	21	,000	,746	21	,000
V2 - Desempeño Laboral	,287	21	,000	,721	21	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración Propia

En este caso, nos fijamos en la tabla 42 , donde el tamaño muestral (21 colaboradores) en este estudio es menor a 50, en tanto la prueba de contraste de bondad de ajuste a usarse es la prueba de Shapiro-Wilk, donde el estadístico ha obtenido un valor del Sig. Bilateral calculado en el SPSS v25 (0, 000) es menor a la significancia 0.05 ($p < 0.05$) entonces, se afirma que las variables difiere de la distribución normal, en consecuencia la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica, siendo este la prueba Rho de Spearman..

4.2.2 Prueba de Hipótesis

Según Hernández et al. (2014) “la interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación”. (p.305)

RANGO	RELACIÓN
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación (Correlación Espurias)

a) Correlaciones No Paramétricas - Hipótesis General

Ha = El Clima Laboral se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Ho = El Clima Laboral no se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se ha utilizado la Regla de Decisión, confrontando el Valor p calculado (sig. Asintót. Bilateral) con el Valor p teórico = 0.05 (Nivel de significancia 95%), Si el Valor p calculado es mayor o igual al Valor p teórico ($p \geq 0.05$) se Acepta Ho. Pero, Si el Valor p calculado es menor al Valor p teórico ($p < 0.05$) se Acepta Ha.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante la Prueba Rho de Spearman, técnica que nos permitió determinar la relación entre las variables y dimensión que conforman la hipótesis de estudio. Se Aplicará en el SPSS v.25.

Tabla 43: Correlación No Paramétrica de la Hipótesis General

		Correlaciones		
			V1 - Clima Laboral	V2 - Desempeño Laboral
Rho de Spearman	V1 - Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	V2 - Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración Propia

Descripción de Correlación

Se puede observar de los resultados de la tabla 43, que el valor de Rho de Spearman es de 0,845**, entre las variables **Clima Laboral** y **Desempeño Laboral**, “por lo tanto, este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene una **Correlación Positiva muy Fuerte**”.

Decisión estadística

Vemos que el valor del sigma (bilateral) de 0,000 siendo este menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), se puede interpretar que la relación es significativa por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en cual permite afirmar que **SE APRUEBA** la hipótesis Ha el cual indica que “El Clima Laboral se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020”

b) Correlaciones no Paramétricas - Hipótesis Especifica 1

Ha = La líder Autoritario paternalista se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Ho = La líder Autoritario paternalista no se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se ha utilizado la Regla de Decisión, confrontando el Valor p calculado (sig. Asintót. Bilateral) con el Valor p teórico = 0.05 (Nivel de significancia 95%), Si el Valor p calculado es mayor o igual al Valor p teórico ($p \geq 0.05$) se Acepta Ho. Pero, Si el Valor p calculado es menor al Valor p teórico ($p < 0.05$) se Acepta Ha.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante la Prueba Rho de Spearman, técnica que nos permitió determinar la relación entre las variables y dimensión que conforman la hipótesis de estudio. Se Aplicará en el SPSS v.25.

Tabla 44: Correlación No Paramétricas - Hipótesis Específica 01

		Correlaciones		
			V1D1 - Autoritario paternalista	V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional
Rho de Spearman	V1D1 - Autoritario paternalista	Coeficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	V2D1 - Formación y Desarrollo Profesional	Coeficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración Propia

Descripción de Correlación

Se puede observar de los resultados de la tabla 44, que el valor de Rho de Spearman es de 0,940**, entre las Dimensiones Autoritario paternalista y Formación y Desarrollo Profesional, “por lo tanto, este grado de correlación indica que la relación entre las dimensiones es positiva y tiene una **Correlación Positiva Perfecta**”.

Decisión estadística

Vemos que el valor del sigma (bilateral) de 0,000, siendo este menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), se puede interpretar que la relación es significativa por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en cual permite afirmar que SE APRUEBA la hipótesis Ha el cual indica que “El líder Autoritario paternalista se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020”.

c) Correlación No Paramétrica - Hipótesis Específica 2

Ha= Las Condiciones físicas se relacionan con la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Ho= Las Condiciones físicas no se relacionan con la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado (sig. asintót. Bilateral) con el Valor p teórico = 0.05 (Nivel de significación), Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante el Rho de Spearman el tipo de relación entre los elementos (variables y/o dimensión) que está compuesta la hipótesis de estudio. Se Aplicará SPSS v.25

Tabla 45: Correlación No Paramétrica - Hipótesis Específica 2

		Correlaciones		
			V1D2 - Condiciones físicas	V2D2 - La Motivación
Rho de Spearman	V1D2 - Condiciones físicas	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	V2D2 - La Motivación	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

Descripción de Correlación

Se puede observar de los resultados de la tabla 45, que el valor de Rho de Spearman es de 0,756**, entre las Dimensiones Condiciones físicas y La Motivación, “por lo tanto, este grado de correlación indica que la relación entre las dimensiones es positiva y tiene una **Correlación Positiva muy Fuerte**”.

Decisión estadística

Vemos que el valor del sigma (bilateral) de 0,000, siendo este menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), se puede interpretar que la relación es significativa por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en cual permite afirmar que SE APRUEBA la hipótesis Ha el cual indica que “Las Condiciones físicas se relacionan con la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020”.

c) Correlación No Paramétrica - Hipótesis Especifica 3

Ha= El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Ho= El Reconocimiento no se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se ha utilizado la Regla de Decisión, confrontando el Valor p calculado (sig. Asintót. Bilateral) con el Valor p teórico = 0.05 (Nivel de significación), Si el Valor p calculado es mayor o igual Valor p teórico (p > 0.05) se Acepta Ho. Pero, Si el Valor p calculado es menor al Valor p teórico (p < 0.05) se Acepta Ha.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Se halló, mediante la Prueba Rho de Spearman, técnica que nos permitió determinar la relación entre las variables y dimensión que conforman la hipótesis de estudio. Se Aplicará el SPSS v.25

Tabla 46: Correlación No Paramétrica - Hipótesis Especifica 3

		Correlaciones		
			V1D3 - Reconocimie nto	V2D3 - La Productividad
Rho de Spearman	V1D3 - Reconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	V2D3 - La Productividad	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

Descripción de Correlación

Se puede observar de los resultados de la tabla 46, que el valor de Rho de Spearman es de 0,765**, entre las Dimensiones Reconocimiento y La Productividad, “por lo tanto, este grado de correlación indica que la relación entre las dimensiones es positiva y tiene una **Correlación Positiva muy Fuerte**”.

Decisión estadística

Vemos que el valor del sigma (bilateral) de 0,000, siendo este menor que 0,05 (Valor p teórico – NS 95%), se puede interpretar que la relación es significativa por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, en cual permite afirmar que **SE APRUEBA** la hipótesis Ha el cual indica que “El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020”.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La presente investigación se realizó tomando en consideración investigaciones similares, tanto internacionales como nacional que vienen hacer parte los antecedentes citadas en esta investigación, efectuando una comparación de las variables sujetas a estudio, así como los resultados de las relaciones estadísticas que se muestran entre ellas, considerando los puntos de compatibilidad o discrepancia de los antecedentes ya citadas en esta estudio, en ese sentido se aprecia con el análisis estadístico y los resultados obtenidos en este estudio que existe una correlación positiva significativa entre el “Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020”

La compatibilidad de los resultados del presente trabajo se comparará en lo expresado de los estudios citado en los antecedentes de esta investigación., siendo estos:

La investigación realizada por Meza (2018) cuyo título es el “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas”, se puede visualizar con los datos de las conclusiones que se llegó fueron, se encontró que “sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y para probar la hipótesis, se utilizó la prueba rho de Spearman, donde se correlacionaron las variables clima organizacional y desempeño laboral y se encontró que existe una correlación positiva significativa entre las variables de estudio ($r = .569$, $p = 0.00$). Lo anterior evidencia rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en ese sentido la correlación encontrada permite inferir

que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral”.

La investigación realizado por el autor Vilema (2018) denominado “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores”, donde llego a las siguientes conclusiones, “el clima laboral en la empresa tiene un nivel de interdependencia con el desempeño laboral del 0.862, poniendo como referencia que el escenario ideal sería una correlación de 1, se puede establecer a través de la comparación que en un 86,2% el desempeño laboral depende estrictamente del clima laboral de su adecuada construcción depende el desarrollo del personal y por consecuencia el rendimiento de la organización”.

En el estudio realizado por Camacho (2016) en su tesis denominado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal técnico en la central Termoeléctrica Quevedo, Año 2015”, donde llego las conclusiones de que el coeficiente determinado es de 0,694, significa una alta capacidad explicativa del clima organizacional sobre el desempeño laboral y puede ser considerado como modelo en predicciones futura. En ese sentido podemos decir que la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral del personal técnico de la central Termoeléctrica fue determinada mediante el coeficiente mencionado entre innovación y la calidad debido que las actividades de innovación o renovados enfoques en sus labores diarias inciden directamente en la calidad de desempeño del empleado.

De otro lado la investigación realizada por Tamayo y Romero (2018) cuyo título denominado “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”, llego a la conclusión donde se determinó que “el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero-agosto 2018, siendo representada por una correlación positiva modera de 0,668. Este resultado genera un enfoque positivo en los colaboradores, ya que genera el reconocimiento de sus labores, así mismo le brinda una estructura adecuada para que genere la labor de sus actividades”.

En el estudio realizado por Huaripoma y Rosado (2017) en su tesis denominado “Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017”, donde llego a las conclusiones, “con respecto a la hipótesis general, el clima laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral por los trabajadores de contrato administrativo de servicios – CAS, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que existe una relación alta entre la variable clima laboral y la variable desempeño laboral con un Coeficiente de correlación 0,648; Se concluye, en base a los resultados, que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores CAS en una entidad pública en el Cercado de Lima, 2017”.

En el estudio realizado por Prado (2015) en su tesis denominado “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo de Trujillo”, donde llego las conclusiones que “existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, Al relacionar el clima laboral con el desempeño laboral, se encontró que cuando el clima laboral es alto también se presenta un alto nivel en de desempeño laboral en el 57.14% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional César Vallejo, contrariamente, cuando se presenta un nivel medio del clima laboral casi la totalidad de trabajadores en este grupo calificó al desempeño laboral como bajo. Los resultados nos están indicando que existe relación estadística significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, $X^2 = 8.963$ $p = 0.016$, esto nos demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables”.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

CONCLUSIÓN GENERAL: HIPÓTESIS GENERAL

En la Hipótesis general, “El Clima Laboral se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020” Se ha comprobado sobre la base de los hallazgos encontrados la existencia de una relación entre Clima Laboral y el Desempeño Laboral, en un grado alto (0,845), con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima.

CONCLUSIONES PARCIALES: HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

En la primera Hipótesis Específica “El líder Autoritario paternalista se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020”, Se ha comprobado sobre la base de los hallazgos encontrados la existencia de una relación entre las dimensiones líder Autoritario paternalista y la Formación y Desarrollo Profesional, en un grado alto (0,940), con este resultado se prueba la validez de la primera hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la participación del líder Autoritario Paternalista, mayor será la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima.

En la segunda Hipótesis Específica “Las Condiciones físicas se relacionan con la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020”, Se ha comprobado sobre la base de los hallazgos encontrados la existencia de una relación entre las dimensiones Condiciones físicas y la Motivación, en un grado fuerte (0,756), con este resultado se prueba la validez de la segunda hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea las Condiciones físicas, mayor será la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima.

En la tercera Hipótesis Específica “El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020”, Se ha comprobado sobre la base de los hallazgos encontrados la existencia de una relación entre las dimensiones Reconocimiento y la Productividad, en un grado fuerte (0,765), con este resultado se prueba la validez de la tercera hipótesis específica de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea el Reconocimiento, mayor será la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima..

6.2 Recomendaciones

Con los resultados obtenidos del análisis de la muestra a través de la estadística realizamos las siguientes recomendaciones:

1. Con respecto a las dimensiones “el líder Autoritario paternalista y “la Formación y Desarrollo Profesional” de la Hipótesis específicas 01, vemos que tiene una Correlación Positiva Perfecta de 0,940**, sin embargo, la Media, la mediana y la moda, no son muy altas y está levemente alejado del resultado esperado por lo tanto se recomienda lo siguiente:

Se debe reducir las instrucciones laborales exagerados a los colaboradores que tengan mayor tiempo de labor en el área de Recursos Humanos.

Se debe generar un el Ambiente estable y estructurado dentro de las oficinas recursos humanos en lo cual resalte la comodidad los colaboradores.

Se debería tener más confianza en los colaboradores y delegar responsabilidades con los colaboradores de mayor experiencia y conocimiento académico.

Se debe fortalecer los programas de capacitación para todos los colaboradores de la institución especialmente para los colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos.

Se debe manejar horarios flexibles con los colaboradores que estudian y participen en eventos académicos.

Se debe impulsar el trabajo en equipo para dar solución a problemas complejos que se presenten en la oficina.

Se debe establecer como política de la institución fomentar la Formación académica en los colaboradores.

2. Con respecto a las dimensiones Condiciones físicas y La Motivación de la Hipótesis específicas 02, vemos que tiene una Correlación Positiva muy Fuerte de 0,756**, está lejos de ser perfecta, asimismo la media, la mediana y la moda, no son muy altas y está levemente alejado del resultado esperado por lo tanto se recomienda lo siguiente:

Se debe ampliar los ambientes de las oficinas y evitar la turgurización personal y ambiental.

Se debe mejorar la iluminación del ambiente interno de las oficinas para un mejor desarrollo de las actividades laborales

Establecer una correcta ubicación de las personas de acuerdo a su especialidad, experiencia y formación académica.

Se debe fomentar y fortalecer por parte del jefe de oficina la Motivación intrínseca para reducir la motivación extrínseca.

Se debe reducir progresivamente cultura de Motivación transitiva entre los colaboradores.

Se debe fomentar la cultura de Motivación trascendente no solo en los gerentes y jefes sino también en los colaboradores.

Se debe incentivar y apoyar por parte del jefe el Crecimiento Profesional entre los colaboradores.

3. Con respecto a las dimensiones Reconocimiento y la Productividad de la Hipótesis específicas 03, vemos que tiene una Correlación Positiva muy Fuerte de 0,765**, y está lejos de ser perfecta, asimismo la Media, la mediana y la moda, no son muy altas y están ligeramente alejado del resultado esperado por lo tanto se recomienda lo siguiente:

Establecer recompensas de tipo académico (Seminarios, Diplomados, etc.) en los colaboradores por el excelente desempeño de sus labores.

Se debe realizar programáticamente los elogios públicos a efectos de reconocer el esfuerzo y empeño de los colaboradores.

Se debe establecer políticas de reconocimiento del empleado del mes a aquellos trabajadores que comprometidos con la institución.

Establecer la Promoción de ascenso a los colaboradores de buen respaldo académico y de buen desempeño laboral.

Se debe programar capacitación especializada para los colaboradores por especialidad que desempeñan.

Se deberá respetar las Jornadas laborales (de ingreso y salida) de los colaboradores para que puedan programar sus actividades académicas y familiares.

Se debe fortalecer las Actividades multitareas en todos los colaboradores para que conozcan todas las actividades que competen al área.

Se debe revisar y coordinar los periodos de descanso cortos de vacaciones de los colaboradores.

Se debe mejorar las malas condiciones laborales como renovación de muebles de las oficinas entre otros.

Dichas mejoras se deben de implementar en los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Alvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 25-50.
- Arenas, O. (2017). El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. reto de la función orientadora. (*Tesis de Maestría*). Facultad de Ciencias de la Educación Dirección de Estudios de Postgrado. Universidad de Carabobo, Mexico.
- Caligiore, I., & Diaz, J. (2003). Clima Organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 644-658.
- Camacho, J. (2016). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal técnico en la central Termoeléctrica Quevedo, Año 2015. (*Título de Maestría*). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo Ecuador.
- Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., & Belmont, E. G. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias*, 61-75.
- Chaparro, L. (2016). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar Journal*, 7-32.
- Chaparro, L. (2016). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar Journal*, 7- 32.
- Huaripoma, M., & Rosado, P. (2017). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del cercado de lima 2017. (*Tesis de Título*). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas. (*Tesis de Maestría*). Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas. Universidad de Montemorelos, Mexico.
- Olaz, A. (2013). El Clima Laboral en Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva y Aproximación a un Modelo Explicativo Multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 1-35.
- Padilla, V. (2019). El clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la oficina de recursos humanos del ministerio de la producción. (*Tesis de Maestría*). Escuela de Posgrado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autonomos. *Espacios Publicos*, 19-188.

- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos. *Espacios Publicos*, 19-188.
- Pastor, A. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativo de una empresa privada de combustible e hidrocarburos, lima 2017. (*titulo profesional*). Facultad de Ciencias empresariales. Universidad San Ignacio del Loyola, Lima, Peru.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 493-505.
- Pizarro, N. (2019). Clima laboral del servicio asistencial y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas-2018. (*Tesis de maestria*). Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Prado, C. (2015). Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo de Trujillo. (*Tesis de Maestria*). Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Praker, C., Baltes, B., Young, J., Robert, A., Lacost, H., & Roberts, J. (2003). Relaciones psicológicas percepciones climáticas y resultados laborales: una revisión metaanalítica. *Journal of Organizational Behavior*, 389-416.
- Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2018). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. (*Tesis de Titulo*). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Uria, D. (2011). Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. (*Tesis de Titulo*). Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Vilema, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. (*Tesis de Maestria*). Universidad Andina Simon Bolivar, Quito Ecuador.
- Zans, A. (2016). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (*Tesis de Mestria*). Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa. Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

7.2 Fuentes bibliográficas

- AENOR. (2008). *Planificación de los Recursos Humanos*. España: Printed in Spain.
- Amaru, A. (2009). *Fundamento de la Administración*. Mexico: Printed in Mexico.
- Argyris, C. (1964). *Personalidad y organización*. New York: Harper and Row.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Santiago de Cuba: Shalon.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogota, Colombia: Pearson.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogota: Pearson.
- Bernardo, F. (2011). *¿Puede Influir el Clima Laboral en la Productividad?* Mendoza, Argentina: Uncuyo.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (Segunda ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- George, D., & Marelly, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (Cuarta ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Habermas, J. (1998). *Teoría de la acción comunicativa, II*. Mexico: Taurus Ediciones.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: Printed Mexico.
- Lewin, K., Cartwright, D., & Martuscelli, C. (1951). *Teoría de campo en ciencia social*. Sao Paulo: Livreria Pioneira.
- Organización para la cooperación y desarrollo Económico. (2002). *Manual de Frascati*. España: FECYT.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pintado, E. A. (2014). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano* (Cuarta ed.). Lima: Arco Iris S.R.L.

- Puchol, L. (2003). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Madrid: Rústica-Hilo, S. L.
- Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Mexico: Prentice Hall.
- Summers, D. (2006). *Administración de Calidad*. Mexico: Printed in Mexico.
- Supo, J. (2014). *Seminario de la investigación Científica*. Arequipa, Peru: Bioestadístico.
- Tagiuri, R. (1968). *El concepto de clima organizacional*. Harvard: Graduate School of Business Administration.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: USMP.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

7.3 Fuentes hemerográficas

- Congreso de la Republica. (2018). *LEY N° 30806*. Lima: Editora Peru.

7.4 Fuentes electrónicas

- Ensayos, C. (02 de Agosto de 2019). Obtenido de Paradigma Critico Propositivo: <https://www.clubensayos.com/Negocios/Paradigma-Critico-Propositivo/1402601.html>
- Estrada, L. (15 de 07 de 2019). Obtenido de Clima Organizacional Coca Cola: <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Clima-Organizacional-Coca-Cola/310579.html>
- Martinez, L. (2020). *Monografias.com*. Obtenido de Cultura y clima organizacional: <https://www.monografias.com/trabajos33/cultura-clima-organizacional/cultura-clima-organizacional.shtml>
- Opere, M. (21 de Agosto de 2019). Obtenido de Cómo calcular la productividad de los empleados: <https://blog.grupo-pya.com/calcular-la-productividad-los-empleados/>
- Riquelme, M. (27 de Abril de 2018). Obtenido de ¿Qué Es El Involucramiento En El Trabajo?: <https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>
- Sanchez, L. (21 de Agosto de 2019). Obtenido de Productividad y Recursos Humanos: <https://www.coursehero.com/file/29835467/pro004pdf/>

ANEXOS



Matriz de Consistencia

TITULO: Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020

RESPONSABLE: Leonardo Antonio Giordano Chumbes

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el líder Autoritario paternalista y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Establecer el grado de relación que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Establecer el grado de relación que existe entre el líder Autoritario paternalista y la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El Clima Laboral se relaciona con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El líder Autoritario paternalista se relaciona con la Formación y Desarrollo Profesional de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020</p>	<p>Variable X:</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1 El Autoritario paternalista</p> <p>X2 Condiciones físicas</p> <p>X3 Reconocimiento</p>	<p>X.1.1 Instrucciones laborales X.1.2 Confianza X.1.3 Recompensas económicas X.1.4 Ambiente Estable y Estructurado X.1.5 No delega responsabilidades</p> <p>X.2.1 Ambientes reducidos X.2.2 Tugurización ambiental X.2.3 Iluminación del ambiente X.2.4 los ruidos externos X.2.5 La ubicación de las personas</p> <p>X.3.1 Recompensas X.3.2 Elogio públicos X.3.3 Participar en cursos de capacitación X.3.4 El empleado del mes X.3.5 promoción de ascenso</p>	<p>1. NIVEL DE INVESTIGACION: Relacional</p> <p>2. AÑO DE LA INVESTIGACION No experimental, Transversal</p> <p>3. TIPO DE INVESTIGACION Aplicada</p> <p>4. METODO DE LA INVESTIGACION Deductivo Hipoteco</p> <p>5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION Cuantitativo</p> <p>6. LOCALIDAD: 21</p> <p>7. INSTITUCION: UESTRA:</p>

<p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020?</p>	<p>Regional de Lima en el Año 2020</p> <p>Establecer el grado de relación que existe entre las Condiciones físicas y la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020</p> <p>Establecer el grado de relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el Año 2020</p>	<p>Las Condiciones físicas se relacionan con la Motivación de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020</p> <p>El Reconocimiento se relaciona con la Productividad de los Colaboradores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lima en el año 2020</p>	<p>Variable Y:</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y1 Formación y Desarrollo Profesional</p> <p>Y2 La Motivación</p> <p>Y3 La Productividad</p>	<p>Y.1.1 Programa de capacitación</p> <p>Y.1.2 Asignación de responsabilidades</p> <p>Y.1.3 Horarios Flexibles</p> <p>Y.1.4 Trabajo en equipo</p> <p>Y.1.5 Formación académica</p> <p>Y.2.1 Motivación extrínseca</p> <p>Y.2.2 Motivación intrínseca</p> <p>Y.2.3 Motivación transitiva</p> <p>Y.2.4 Motivación trascendente</p> <p>Y.2.5 Crecimiento Profesional</p> <p>Y.3.1 Capacitación especializadas</p> <p>Y.3.2 Jornadas labores</p> <p>Y.3.3 Actividades multitareas</p> <p>Y.3.4 Periodos de descanso cortos</p> <p>Y.3.5 Malas condiciones laborales</p>	<p>21</p> <p>8.</p> <p>ECNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>9.</p> <p>NSTRUMENTOS:</p> <p>Cuestionario</p> <p>...15..Preguntas para medir la variable X</p> <p>...15..Preguntas para medir la variable Y</p> <p>10.</p> <p>RUEBA ESTADISTICA:</p> <p>- SPSS</p> <p>- Correlaciona de Rho de Spearman</p>
--	---	---	---	---	---

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA VARIABLE X
CLIMA ORGANIZACIONAL

A. PRESENTACIÓN

El presente Cuestionario es parte de una investigación Académica que tiene por finalidad conocer su opinión acerca del Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de recursos Humanos en el Gobierno regional de Lima, cuyas opiniones personales es de gran importancia para mi investigación, por lo que agradezco de antemano que responda a las preguntas con mucha sinceridad, sus respuestas son confidenciales y anónimas.

Siendo el objetivo de este estudio proponer a las autoridades regionales, alternativas para mejorar el desempeño laboral.

B. DATOS GENERALES

1.- Genero:

- a) Femenino
- b) Masculino

2.- Estado Civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Divorciado
- d) Unión Libre

2.- Grado de Instrucción

- a) Estudiante
- b) Técnico
- c) Egresado
- d) Bachiller
- e) Titulado
- f) Maestro
- g) Doctor

C. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- Lee detenidamente cada Ítem cada uno tiene cinco posibles respuestas
- Conteste a las preguntas marcando con una X en un solo recuadro que, según tu opinión
- Escala de calificación

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Neutral
2	En Desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

CUESTIONARIO

Marcar con una X la respuesta correcta, por favor no señalar 2 respuestas a la vez en la misma pregunta

VARIABLE X: CLIMA LABORAL

DIMENSIONES

ÍTEM	EL AUTORITARIO PATERNALISTA	Calificación				
		1	2	3	4	5
01	¿Usted cree que las instrucciones laborales reducen los errores en el cumplimiento de funciones?					
02	¿Usted cree que la Confianza Condescendientes generan incomodidad en los colaboradores?					
03	¿Usted cree que las recompensas económicas se deben dar cuando realices un buen trabajo?					
04	¿Usted cree que el Ambiente Estable y Estructurado mejoran el estado de ánimo del trabajador?					
05	¿Consideras que al no delegar responsabilidades es causa de desconfianza en el colaborador?					
	CONDICIONES FÍSICAS	1	2	3	4	5
06	¿Usted cree que los ambientes reducidos no permiten realizar un trabajo adecuado?					
07	¿Usted cree que la turgurización ambiental genera incomodad al desarrollar su labor en el colaborador?					
08	¿Usted cree que la adecuada iluminación del ambiente mejora el desarrollo del trabajo?					
09	¿Usted cree que los ruidos externos impiden tener una buena comunicación entre los colaboradores?					
10	¿Usted cree que la ubicación de las personas y los muebles apropiadamente crea espacios adecuados para un ambiente agradable?					
	RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
11	¿Usted cree que las recompensas es una forma de valorar el trabajo?					
12	¿Usted cree que el elogio público debe ser una práctica constante en los directivos?					
13	¿Usted cree que participar en cursos de capacitación mejora el desempeño de las funciones del colaborador?					
14	¿Usted cree que se debe reconocer como el empleado del mes al colaborador sobresaliente?					
15	¿Usted cree que la Promoción de ascenso es una recompensa al esfuerzo y dedicación?					

VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIONES

ÍTEM	FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	Calificación				
		1	2	3	4	5
01	¿Usted cree que los Programa de capacitación mejoran los conocimientos para realizar mejor sus funciones?					
02	¿Usted cree que para la asignación de responsabilidades se debe considerar la experiencia y la responsabilidad?					
03	¿Usted cree que los horarios flexibles mejoran el estado anímico para desarrollar mejor su trabajo?					
04	¿Usted cree que el Trabajo en equipo ayuda a disminuir errores en los resultados?					
05	¿Usted cree que la Formación académica mejora la calidad de resolver los problemas?					
	LA MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
06	¿Usted cree que la motivación extrínseca es un factor para el colaborador salga puntal del trabajo?					
07	¿Usted cree que la Motivación intrínseca incrementa el interés de realizar mejor sus funciones?					
08	¿Usted cree que se debe crear una cultura de Motivación transitiva en los colaboradores?					
09	¿Usted cree que se debe crear una cultura de Motivación trascendente?					
10	¿Usted cree que el crecimiento profesional se da con las oportunidades que otorga el jefe?					
	LA PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
11	¿Usted cree que la Capacitación especializadas amplia en conocimiento del puesto?					
12	¿Usted cree que laborar fuera de las jornadas laborales incrementa la cantidad de producción?					
13	¿Usted cree que las Actividades multitareas reduce la calidad de los resultados?					
14	¿Usted cree que los descansos cortos durante el día generan fastidio en el colaborador al desarrollar el trabajo?					
15	¿Usted cree que las Malas condiciones laborales inciden en el estado de ánimo del colaborador?					

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]

ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]

PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]

SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]

VOCAL

